



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estudio comparativo: calidad de servicio de dos  
instituciones educativas de la Unidad de Gestión  
Educativa Local 02, 2017

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en gestión pública**

**AUTOR:**

Br. Ruddy Vanessa Carhuapoma Mezarina

**ASESOR:**

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

**SECCION:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ - 2018**

## **JURADO CALIFICADOR**

.....

**Presidente del jurado**

**Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes**

.....

**Secretario del jurado**

**Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza**

.....

**Vocal del jurado**

**Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva**

**Dedicatoria:**

A mi madre y mi padre que son mi  
razón por ser mejor cada día.

**Agradecimiento:**

A mi madre Leonarda por su constante motivación, a mi padre Santos por sus consejos y aliento para ser una mejor persona cada día, a mis hermanos Iván y Gino por su apoyo y paciencia cuando lo necesite.



### **Declaratoria de autoría**

Yo, Ruddy Vanessa Carhuapoma Mezarina, identificada con DNI N° 45558577, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad de César Vallejo, sede/filial Lima Norte, declaro que el trabajo académico titulado “Estudio comparativo: calidad de servicio de dos instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 02, 2017”, presentado en 131 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 06 de Enero de 2018

---

Firma

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Estudio comparativo: calidad de servicio de dos instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 02, 2017”, cuyo objetivo es: Comparar la calidad de servicio entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

## TABLA DE CONTENIDOS

	<b>Pagina</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>I. Introducción</b>	<b>15</b>
1.1 Antecedentes	16
1.1.1 Antecedentes internacionales	16
1.1.2 Antecedentes nacionales	19
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	24
1.2.1 Calidad de servicio	24
1.3 Justificación	37
1.3.1 Justificación teórica	37
1.3.2 Justificación practica	37
1.3.3 Justificación metodológica	37
1.4 Problema	38
1.4.1 Problema general	40

1.4.2 Problemas específicos	40
1.5 Hipótesis	40
1.5.1 Hipótesis general	40
1.5.2 Hipótesis específica	40
1.6 Objetivos	41
1.6.1 Objetivo general	41
1.6.2 Objetivos específicos	41
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>42</b>
2.1 Variables	43
2.1.1 Definición conceptual	43
2.1.2 Definición operacional	43
2.2 Tipo de estudio	43
2.3 Diseño	44
2.4 Población, muestra y muestreo	45
2.4.1 Población	45
2.4.2 Muestra	45
2.4.3 Muestreo	47
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.5.1 Técnicas de recolección de datos	47
2.5.2 Instrumentos de recolección de datos	47
2.6 Procedimiento de recolección de datos	51
2.7 Análisis de datos	51

2.8 Aspectos éticos	51
<b>III. Resultados</b>	<b>53</b>
3.1 Resultados descriptivos	54
3.2 Contrastación de hipótesis	60
<b>IV. Discusión</b>	<b>64</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>68</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>70</b>
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	<b>73</b>
<b>Anexos</b>	
Anexo A: Artículo científico	
Anexo B: Matriz de consistencia	
Anexo C: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo D: Certificados de validación de instrumentos	
Anexo E: Base de datos y resultados de prueba de confiabilidad	
Anexo F: Base de datos y resultados de contrastación de hipótesis	

## Lista de Tablas

	Página
Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio	43
Tabla 2: Poblaciones de estudio	45
Tabla 3: Ficha técnica del instrumento para medir la variable: Calidad de servicio	48
Tabla 4: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento: Calidad de servicio	49
Tabla 5: Niveles de confiabilidad	49
Tabla 6: Análisis de confiabilidad	50
Tabla 7: Niveles de la calidad de servicios en la I.E. Micaela Bastidas	54
Tabla 8: Niveles de calidad de servicios según dimensiones en la I.E. Micaela Bastidas	55
Tabla 9: Niveles de la calidad de servicio en la I.E.E. María Parado de Bellido	56
Tabla 10: Niveles de calidad de servicios según dimensiones en la I.E.E. María Parado de Bellido	57
Tabla 11: Comparación de calidad de servicios entre II.EE. según ítems	58
Tabla 12: Prueba de rango y de contraste de la calidad de servicio entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido	60

Tabla 13:	Prueba de rango y de contraste de la dimensión elementos tangibles entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido	61
Tabla 14:	Prueba de rango y de contraste de la dimensión fiabilidad entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido	61
Tabla 15:	Prueba de rango y de contraste de la dimensión capacidad de respuesta entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido	62
Tabla 16:	Prueba de rango y de contraste de la dimensión garantía entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido	62
Tabla 17:	Prueba de rango y de contraste de la dimensión empatía entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido	63

## Lista de figuras

	Pagina
Figura 1: Ciclo de Calidad de Servicio	25
Figura 2: Modelo nórdico	28
Figura 3: Modelo de brechas	33
Figura 4: Modelo SERVQUAL	34
Figura 5: Diagrama de diseño comparativo	44
Figura 6: Calculo de muestra de la I.E. 2089 Micaela Bastidas	46
Figura 7: Calculo de muestra de la I.E.E. María Parado de Bellido	46
Figura 8: Niveles de calidad de servicios en la I.E. Micaela Bastidas	54
Figura 9: Niveles de calidad de servicios según dimensiones en la I.E. Micaela Bastidas	55
Figura 10: Niveles de calidad de servicio en la I.E.E. María Parado de Bellido	56
Figura 11: Niveles de calidad de servicio según dimensiones en la I.E.E. María Parado de Bellido	57
Figura 12: Comparación de calidad de servicios entre II.EE. según dimensiones.	59



## RESUMEN

La presente investigación titulada: “Estudio comparativo: calidad de servicio de dos instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 02, 2017, tuvo como objetivo general comparar la calidad de servicio entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

El tipo de investigación según su finalidad fue básica de nivel descriptivo comparativo de enfoque cuantitativo de diseño no experimental: transversal. Al ser un estudio comparativo las poblaciones estuvieron formadas por 224 alumnos de 4° y 5° año de la I.E. 2089 Micaela Bastidas y 464 alumnas de 4° y 5° año de la I.E.E. María Parado de Bellido, la muestra por 142 alumnos y 211 alumnas respectivamente, el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios de calidad de servicio, la primera de expectativas y la segunda de percepción con 22 ítems cada una, las cuales fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach siendo este  $\alpha = 0,977$ .

Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) No existen diferencias significativas de calidad de servicio entre ambas instituciones educativas, (b) La denominación a una institución educativa “emblemática” no supone una institución educativa con servicios de alta calidad.

**Palabras claves:** Calidad, expectativa, percepción, institución.

## ABSTRACT

This research entitled: Comparative study: quality of service in two educational institutions of the Local Education Management Unit 02, 2017 had as general objective compare the quality of service between the I.E. Micaela Bastidas and I.E.E. Maria Parado de Bellido.

The research by purpose was basic, level descriptive comparative, focus quantitative; from design not experimental transverse. Being a comparative study the populations were formed by 224 students of 4th and 5th year of the I.E. 2089 Micaela Bastidas and 464 students of 4th and 5th year of the I.E.E. Maria Parado de Bellido, the sample by 142 students and 211 students respectively and sampling was of type probability. The technique was used to collect data survey and data collection instruments were questionnaires, the first of expectations and the second of perception with 22 items each, which were duly validated through expert judgments, which were duly validated through expert judgment and determined their reliability through statistic Cronbach's alpha  $\alpha = 0,977$ .

They reached the following conclusions: (a) There are not significant differences in quality of service between both educational institutions. (b) The denomination to an educational institution "emblematic" does not suppose an educational institution with services of high quality,

**Keywords:** Quality, expectation, perception, institution.

## **I.    Introducción**

## 1.1 Antecedentes

La presente investigación se basó en estudios y contribuciones previas de otros autores, realizados en el contexto internacional y nacional, como se describe a continuación y que se empleó para la discusión de los resultados obtenidos.

### 1.1.1 Antecedentes internacionales.

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014), en su investigación titulada *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca*, artículo científico de la Universidad Autónoma del estado de México, plantearon como objetivo realizar un diagnóstico de la satisfacción de los usuarios de los servicios educativos de Instituciones de educación superior (IES). Emplearon el tipo de investigación básica, de nivel descriptivo de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental de corte transversal. Aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta e instrumento el cuestionario de escala Likert. La población estuvo conformada por 72,145 estudiantes inscritos en alguna IES del Valle de Toluca, la muestra fue de 383 estudiantes de niveles de licenciatura y posgrado. En el análisis de datos se consideró el estadístico SPSS y el análisis de correlación de Pearson. Llegaron a la conclusión de que las variables donde se encuentran mayormente satisfechos son: Habilidad para la enseñanza de los docentes y nivel de autorrealización de estudiantes. En cambio, las variables infraestructura y servicios administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior, además la prueba Chi-cuadrado confirmó diferencias significativas entre instituciones públicas y privadas obteniendo un ligero nivel de satisfacción.

Duque y Chaparro (2012), en su investigación titulada *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*, artículo científico de la Universidad Nacional de Colombia; plantearon como objetivo principal medir la percepción de calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes. La metodología empleada fue básica, descriptiva de enfoque cuantitativo de diseño no experimental transversal. Aplicó como recolección de datos la encuesta y como instrumento un cuestionario conformado por 45 ítems de escala Likert. La población fue de 564 estudiantes matriculados de los últimos tres semestres de las siete carreras de la UPTC

Duitama y la muestra de 229 estudiantes. En el análisis de datos se consideró el software SPSS versión 19, software AMOS 2.0 y análisis factorial KMO y prueba de Bartlett. Se concluyó en que los estudiantes restan importancia al momento de valorar al personal administrativo, percibiendo lo contrario respecto a los profesores, de quienes valoran en gran medida sus conocimientos, actitudes y habilidades, todo ello debido a que valoran más a los actores con los cuales tienen mayor contacto directo. Por otro lado si les interesa que se les brinde una atención individualizada, así mismo ser valorados y tenidos en cuenta. Los horarios establecidos por las instituciones son considerados secundarios, pero si valoran situaciones en las que la institución prometa o establezca algo con el tiempo o los horarios se les cumpla.

Gonzales (2015), en su investigación titulada *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL* artículo científico de la Revista Ciencia e Ingeniería Neogranadina, Colombia; planteó como objetivo principal de evaluar y mejorar la calidad percibida con un enfoque de gestión por procesos y mejora continua. La metodología implementada fue básica, descriptiva con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental transeccional. Aplico como recolección de datos técnicas como: entrevistas, tormenta de ideas, revisión de documentos, trabajo con expertos, trabajo en equipo y observación directa. Hizo uso de herramientas como técnica 5W y 1H; y la metodología de proceso esbelto. La población estuvo conformada por 630 clientes que visitaron la sucursal para recibir el servicio de solicitud, otorgamiento y entrega de créditos en el segundo semestre del 2013 y la muestra fue de 84 clientes. El análisis de datos se realizó por medio del software estadístico SPSS 19.0, para el análisis de percepciones de los clientes se analizó con la escala Likert y para el análisis de expectativas y percepciones se utilizó la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas con ayuda del software estadístico Statgraphics Centurion. Llego a la conclusión de que las percepciones de los clientes no superaban las expectativas y las brechas con menor índice de calidad se relacionaban con el tiempo de servicio, es decir el índice global de calidad de servicio mostro un deficiente nivel de la calidad en el servicio al tomar valores negativos, donde las dimensiones más críticas son la fiabilidad y la capacidad de respuesta.

Ospina (2015), en su investigación titulada *Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías* para obtener el grado de doctor por la Universidad de Valencia, España, planteó como objetivo general aportar conocimiento acerca del proceso de formación de la calidad de servicio y del valor en el ámbito de la gestión del transporte de mercancías. Se basó en una metodología de tipo básica dando inicio con una investigación de enfoque cualitativo exploratoria, seguido por la descripción de aspectos metodológicos semejantes a la investigación cuantitativa. El diseño es no experimental transaccional. Aplico como técnica de recolección de datos la dinámica de grupo y cuestionarios a proveedores de transporte de mercancías y empresas participantes en términos de su distribución modal y geográfica respectivamente. La población fue de 558 empresas proveedoras de servicio de transporte de mercancías, la muestra fue de 5 empresas según su distribución y geografía (cualitativo) quienes resultaron del cumplimiento de ciertos requisitos detallados en una ficha técnica y 205 empresas transitorias (cuantitativos). Para el procesamiento de los datos se usó el enfoque SEM (Structural Equations Model) y PLS (Partial Least Squares). Llego a la siguiente conclusión: la logística como una actividad integral de las empresas con una clara orientación al cliente presenta una dualidad relativa a sus principales funciones, existen tres aproximaciones para la medición de calidad de servicio de transporte de mercancías (calidad de servicio de distribución física, logístico y escala SERVQUAL), existe una relación de la imagen y la implementación de las TIC con la calidad de servicio.

Palomino, Quezada, Osorio, Torres y Lippi (2016) en su investigación titulada *Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de la Universidad Pública de Chile*, plantearon como objetivo principal conocer el grado de satisfacción de los estudiantes en relación con la calidad de la educación recibida. Su metodología fue de tipo básico, de alcance descriptivo- correlacional con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, dicho cuestionario estuvo elaborado por 37 afirmaciones y dividida por 7 dimensiones con seis opciones de respuesta. La población estuvo conformada por los estudiantes de pregrado de la Universidad de Chile del segundo semestre del 2009, la muestra fue de 2086 alumnos. Para el procesamiento de los datos se

llevó a cabo un análisis factorial de KMO y test de esfericidad de Bartlett, además para el análisis de correlación se tomó a Pearson. Llegaron a la conclusión de que la calidad de servicios resultó tener un mayor porcentaje de insatisfacción, además de que los estudiantes percibieron a los docentes con una buena formación académica pero con metodologías de enseñanza poco innovadoras e interesantes. Por otro lado también resultaron porcentajes mayores al promedio en la forma de entrega del servicio como ineficiencia administrativa y deficiencia en equipamiento e infraestructura.

Valenzuela, Buentello y Camarillo (2012), en su ponencia titulada *Encuesta de satisfacción del cliente para mejorar la calidad del servicio educativo en su desarrollo integral en una Institución Superior* por la Universidad Autónoma de Coahuila, México, plantearon como objetivo principal proponer a la institución educativa conclusiones y recomendaciones que le permitan elaborar estrategias de gestión en materia de mejora administrativa y que incrementen la satisfacción de sus estudiantes. Basaron su metodología de tipo básica, descriptiva de enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental transversal. Aplicaron como técnica de recolección de datos la encuesta e instrumento el cuestionario con escala Likert, la cual se basó en el estudio de 9 variables con 46 ítems y con cinco alternativas. La población estuvo conformada por 201 estudiantes de la facultad de administración y contaduría, la muestra fue de 132 estudiantes del segundo semestre. Para el procesamiento de los datos se realizó un análisis descriptivo y el estadístico SPSS. Llegaron a la conclusión más resaltante de que los docentes, plan de estudios e infraestructura son considerados muy buenos y excelentes, mientras que el centro de cómputo, deporte y cultura y atención a los alumnos son considerados regular, deficiente y urge tomar acciones inmediatas a corregir ello servirá para la elaboración de programas integrales de fortalecimiento institucional, por medio de la retroalimentación permanente y gestión de recursos necesarios para una mejora continua y lograr incrementar el grado de satisfacción del estudiante.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales.**

Alvarado (2014), en su investigación titulada *El estilo del liderazgo del director y su relación con la calidad de servicio educativo en tres instituciones educativas* –

de la RED N° 09 – Puente Piedra, Lima 2013 para obtener el grado de maestría por la Universidad Cesar Vallejo, Perú, planteó como objetivo principal determinar la relación que existe entre el estilo del liderazgo del director y la calidad de servicio educativo en tres instituciones educativas de la RED N° 09 en Puente Piedra. La metodología implementada; en cuanto al tipo de investigación es básico descriptivo de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional transversal. Aplicó como instrumento el cuestionario aplicado a estudiante del año académico. La población estuvo conformada por los alumnos del 5to año de educación secundaria de tres instituciones educativas, la muestra de 90 estudiantes y el muestreo estratificado. Para el procesamiento de los datos se utilizó un análisis descriptivo e inferencial mediante pruebas no paramétricas de Spearman y prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov (K-S). Llegó a las siguientes conclusiones: si existe relación directa y significativa entre calidad de servicio y estilos de liderazgo en tres instituciones educativas de la RED N° 09, hallándose además una correlación alta entre variables. Por otro lado, para generar calidad de servicio es importante el logro de los objetivos del Proyecto Educativo Institucional, el compromiso de los docentes y el impacto social que este genere.

Arrúe (2014), en su investigación titulada *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario* para obtener el grado de maestro por la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Perú, planteó como objetivo general evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL en Loreto. La metodología implementada; en cuanto al tipo de investigación fue descriptiva, el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. Aplico como instrumento encuestas de atención a usuarios en la Oficina Desconcentrada de OSIPTEL – Loreto. La población estuvo conformada por 24 oficinas desconcentradas a nivel nacional, la muestra de 196 usuarios y el muestreo aleatorio con asignación proporcional. Para el procesamiento de los datos se utilizó el software estadístico SPSS y el análisis de datos estadística descriptiva. Llegó a las siguientes conclusiones: considera a la percepción de la calidad del servicio como adecuado para el cliente pero no suficiente, es decir una satisfacción baja (62%). Por otro lado consideran que el acceso a las



instalaciones y su comodidad posee un alto grado de satisfacción 75% y 86% respectivamente. Así también la comprensión y dominio de los profesionales que imparten el servicio con un alto nivel de percepción (81%), respecto al tiempo en la atención se concluyó que existe un alto nivel de satisfacción (85%) además de que la amabilidad y la disposición del personal se consideró con un alto grado de satisfacción con 72% y 71% respectivamente, quedando satisfechos con el trato recibido.

Areche (2013), en su investigación titulada *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga-Ayacucho* para obtener en grado de maestro por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, planteó como objetivo general determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad de los servicios educativos, según la percepción los docentes y padres de familia del 3° 4° y 5° de secundaria del colegio “María Auxiliadora” de Huamanga Ayacucho. La metodología implementada; en cuanto al tipo de investigación fue descriptivo- correlacional, el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. Aplico técnicas de recolección para medir las dimensiones de conocimientos de gestión institucional y calidad de servicios educativos, y como instrumento cuestionarios conformado por ítems en escala de Likert. La población estuvo conformada por 145 padres de familia y 21 docentes. Para el cálculo de la variable se usó el análisis secuencial y para el procesamiento de los datos se utilizó el software estadístico SPSS y estadística descriptiva. Llego a la conclusión de una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, este último con considerado como de nivel alto, por otro lado un 29.66% de padres de familia indicaron que la organización de dicho colegio es de nivel bajo.

Castro (2012), en su investigación titulada *Percepción del clima escolar en estudiantes del cuarto al sexto de primaria de una institución educativa del Callao* para obtener el grado de maestro por la Universidad San Ignacio De Loyola, planteo como objetivo general determinar el nivel de percepción del clima escolar que tienen los alumnos de una institución educativa del distrito del Callao. La metodología implementada; en cuanto al tipo de investigación fue básico,

descriptivo simple, el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. Aplico técnicas de recolección la encuesta y como instrumento un cuestionario de 29 items para medir la variable clima escolar. La población fue de 319 estudiantes del cuarto, quinto y sexto grado de una institución con una muestra de 230 de ellos. Para el procesamiento de los datos se usó el programa SPSS, se realizó un análisis descriptivo y estadístico. Llego a la conclusión de que los estudiantes perciben un clima escolar entre intermedio (51%) y positivo (30%) teniendo en cuenta también que un 14.5% perciben un clima escolar negativo.

Cruz, Aragón, De Belaunde, Eguren, Gonzales y Román (2015), en su estudio de investigación titulada *La ciudadanía desde la escuela: calidad educativa, expectativas y aprendizajes* por el Instituto de estudios peruanos, planteo como objetivo general conocer percepciones y expectativas sobre ciudadanía y formación ciudadana de estudiantes, docentes y familias en Arequipa, Ayacucho, Callao, Iquitos, Lima y Piura. La metodología implementada; en cuanto al tipo de investigación fue básico, descriptivo-explicativo con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. Aplico como técnica de recolección una encuesta de opinión pública la cual estuvo conformado por 13 ítems y aplicadas en 22 escuelas públicas ubicadas en zonas urbanas marginales de las ciudades de Arequipa, Ayacucho, Iquitos, Lima, Piura, y la Provincia constitucional del Callao. La muestra estuvo conformada por 1356 estudiantes de 6to de primaria, 1119 estudiantes de 4to. de secundaria, 518 padres de familia y 341 docentes. Para el cálculo de la variable se realizó un análisis descriptivo, para el procesamiento de los datos se usó el SPSS y estadística descriptiva. Llego a la conclusión de que los estudiantes, padres de familia y docentes muestran altas expectativas acerca de la educación impartida, al mismo tiempo señalan que la educación que brindan en sus escuelas es regular(43%) o buena (40%), a su vez los estudiantes señalan que entre sus principales problemas en su escuela tienen que ver con la indisciplina (60%), el bullying (70%), la falta de material educativo (33%) y falta de infraestructura adecuada (26%).

Martell (2014), en su investigación titulada *Calidad de servicio y Burnout en instituciones educativas privadas y públicas* para obtener el grado de maestro por

la Universidad San Martín de Porres, planteó como objetivo general determinar las diferencias de la calidad de servicio y del Burnout entre una I.E. privada y una I.E. pública del distrito de Bellavista – Callao. La metodología implementada; en cuanto al tipo de investigación fue básico, descriptivo-explicativo con un enfoque cuantitativo, de diseño experimental. Aplicó como técnicas de recolección, entrevista semi estructuradas, a partir de ello cuestionario y prueba piloto para medir la calidad de servicios. La población estuvo conformada por 985 personas entre alumnos y trabajadores administrativos, docentes y mantenimiento de las dos I.E. con una muestra de 397. Para el cálculo de la variable se realizó un análisis descriptivo, con medidas de tendencia central, desviación estándar, pruebas de homogeneidad de varianzas o pruebas de normalidad, pruebas de contraste como U Mann-Whitney y W de Wilcoxon. Llegó a una conclusión de la existencia de diferencia significativa en la calidad de servicio entre las instituciones educativas, ambas percibidas de regular calidad, donde la I.E. particular tiene mayor calidad de servicio que la I.E. pública, en este último se considera que el aspecto académico es de nivel más bajo siendo la disciplina el factor más crítico, por otro lado los estudiantes señalaron una deficiente relación con el docente ya que la comunicación no es fluida y hay poca disposición de ellos fuera de clase.

Quincho (2014), en su investigación titulada *La gestión institucional y la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la UGEL Angaraes, Huancavelica, Perú* para obtener el grado de maestro por la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, planteó como objetivo general determinar la relación entre calidad de los servicios educativos y la gestión institucional en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la UGEL Angaraes, 2013. La metodología implementada; en cuanto al tipo de investigación es aplicada, de diseño no experimental transeccional de nivel correlacional con enfoque cuantitativo. Aplicó como técnicas de recolección de datos el fichaje, la encuesta y análisis documental, los instrumentos utilizados fueron las fichas estructuradas, cuestionario y ficha de análisis documental respectivamente con el cual se recabó información de directivos, docentes y alumnos, así como información documental sobre las dimensiones planeamiento y organización. La población estuvo conformada por

18 instituciones educativas del nivel secundaria de la UGEL Angaraes con una muestra de tres instituciones educativas seleccionada intencionalmente por el investigador. Para el cálculo de la variable se usó la prueba de Chi-Cuadrado para establecer la diferencia significativa entre las variables. Llegó a la conclusión de que existe una relación directa positiva entre las dos variables estudiadas.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística**

Realizar un estudio comparativo acerca de la calidad de servicio de instituciones educativas implica el conocimiento de los aspectos generales, para ello, a continuación se presenta una revisión teórica que permitan enmarcar el desarrollo temático y guía de análisis del trabajo.

### **1.2.1 Calidad de servicio.**

#### ***Definiciones.***

Larrea (1991) definió la calidad de servicio como “la satisfacción de los clientes, es decir de los consumidores intermedios y finales de bienes económicos” (p. 59). Ello partiendo con la utilización de ciertos objetos físicos o la realización de actos alternativos para un resultado positivo, la persona asocia siempre un resultado a cada acto u objeto que pretende realizar o emplear, la cual tendrá la probabilidad de obtener un resultado de insatisfacción completa hasta una satisfacción completa.

Por su parte, Tigani (2006) definió calidad como “la medida de la dimensión en que una cosa, satisface una necesidad, resuelve un problema o agrega valor para alguien” (p. 32).

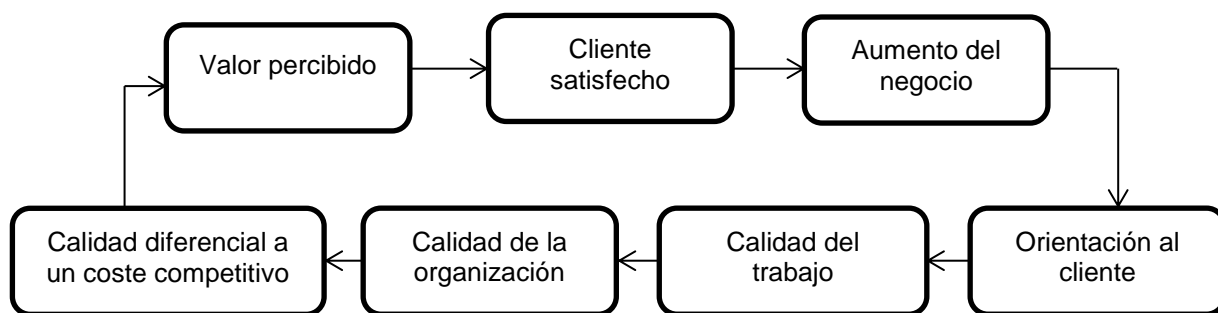
Así mismo Parasuraman, Zeithaml y Berry (1984) citado en Márquez y Mejías (2013), definieron a la calidad de servicio “como un desajuste entre las expectativas previas y la percepción del servicio recibido” (p. 69).

Mientras tanto Fallas y Herrera (1998) definieron calidad de servicio, “el cual se determina por medio del cliente o usuario. Se basa en la experiencia del cliente medida contra sus requerimientos y que representan un objetivo que se desarrolla en el mercado competitivo” (p. 14).

### ***Ciclo de la calidad de servicio.***

La verificación de la calidad de servicio no solo se basa en el papel que ejerce el cliente antes, durante y después de recibir el servicio, también se debe estudiar el mercado, verificar que la forma y características del producto o servicio se acomode a lo que los clientes buscan y necesitan, que el servicio este acorde con lo diseñado y posteriormente evaluar el rol de la institución ante posteriores quejas o reclamos, así como también la disposición en la orientación del cliente acerca del uso del servicio. (Fallas y Herrera, 1998, p. 17-18).

La interrelación de diversos factores en el ciclo de la calidad muestra un elemento clave que configura a la calidad, el cual es la orientación al cliente. (Larrea, 1991, p. 30).



*Figura 1.* Ciclo de Calidad de Servicio. Adaptado de “Calidad de Servicio: del marketing a la estrategia”, por Díaz de Santos, 1991. Madrid, España: Pedro Larrea.

### ***La gestión de calidad en instituciones de servicios.***

Según Fallas y Herrera (1998, pp. 18-19), la gestión de calidad tiene como base normas y políticas dentro una institución, donde la participación de sus integrantes cumple un rol muy importante, y la cual está constituida por tres factores claves:

**Estrategia.** Tener en cuenta los objetivos claros de la institución, las normas a cumplir, la imagen que desea proyectar, el mercado a la cual quiere satisfacer y las distinción de calidad que se van a ofrecer a diferencia de sus competidores.

**Personal.** El personal debe estar capacitado, motivado y comprometido fehacientemente con la institución, de tal manera que exista la mínima posibilidad de equivocarse ante el cliente y su institución resultando un servicio profesional y

de calidad, pues este es el recurso más importante en una institución dedicada a vender servicios.

Sistema. Este provee las funciones de apoyo para la realización de un servicio eficaz y eficiente.

Para lograr un servicio excelente y con la mejor calidad, se debe tener en cuenta los factores antes mencionados, y además el uso de la retroalimentación para una mejora continua, evaluaciones para asegurarse que la información y pasos sean los correctos y las auditorías para inspeccionar y controlar correctamente cada uno de los procesos, todo con el fin de brindar un servicio de calidad y mejorar continuamente.

### ***Dimensiones de la calidad de servicio.***

La calidad de servicio es un tema estudiado por muchos autores, siendo el más relevante y acertado para esta investigación la de Parasuraman, et al. (1985) quienes formularon el modelo SERVQUAL en la que propusieron el análisis de la calidad de servicio por medio de cinco dimensiones (p. 44).

#### ***Dimensión 1. Elementos tangibles.***

Gabriel (2003, p. 12), lo definió, como “características físicas y apariencia de la institución, así como la infraestructura, instalaciones, equipos, apariencia del personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio”.

#### ***Dimensión 2. Capacidad de respuesta.***

Parasuraman et al. (1988) citado en Ospina (2015), lo estableció como la disposición del personal de la institución para atender, brindando un servicio rápido y a favor de los usuarios. Además los empleados están prestos a escuchar y resolver problemas que pudieran suscitar los clientes.

#### ***Dimensión 3. Garantía o seguridad.***

Gabriel (2003, p. 12), lo estableció como: “conocimientos y atención de los empleados hacia el servicio que se brinda”. Según el tipo de servicio, la seguridad representa el sentimiento que tiene el cliente de ser protegido en sus actividades y/o transacciones que realiza dentro del servicio. El conocimiento y la cortesía de

los empleados inspira confianza, seguridad y como tal un servicio carente de riesgos.

#### *Dimensión 4. Fiabilidad.*

Areche (2013, p. 89), lo definió como “la habilidad que posee la institución para ejecutar el servicio requerido de forma confiable, precisa y cuidadosa, teniéndose en cuenta la forma correcta en que se brinda el servicio desde el primer momento”.

#### *Dimensión 5. Empatía.*

Según la Real Academia Española (RAE), es la capacidad que tiene el ser humano para identificarse con otra persona y compartir sus sentimientos. Es decir, ponerse en el lugar del otro (cliente), mediante una atención personalizada al usuario. Las personas que poseen esta característica son sensibles y receptoras de las señales más sutiles en un ambiente determinado.

#### ***Importancia de la calidad de servicio.***

Considerando los componentes antes descritos, estas establecen el nivel de percepción por parte de los usuarios de servicios, por ende la fidelidad hacia la organización, siendo un logro significativo para dicha institución. Teniendo en cuenta los servicios que brindan las instituciones educativas, se entiende que para llegar a obtener la calidad, es decir la efectividad del servicio y la satisfacción del cliente, se debe pasar por un conjunto de actividades que se realizan con la conciencia plena a seguir los pasos adecuados y políticas para alcanzar el objetivo deseado.

#### ***Teorías de calidad de servicio.***

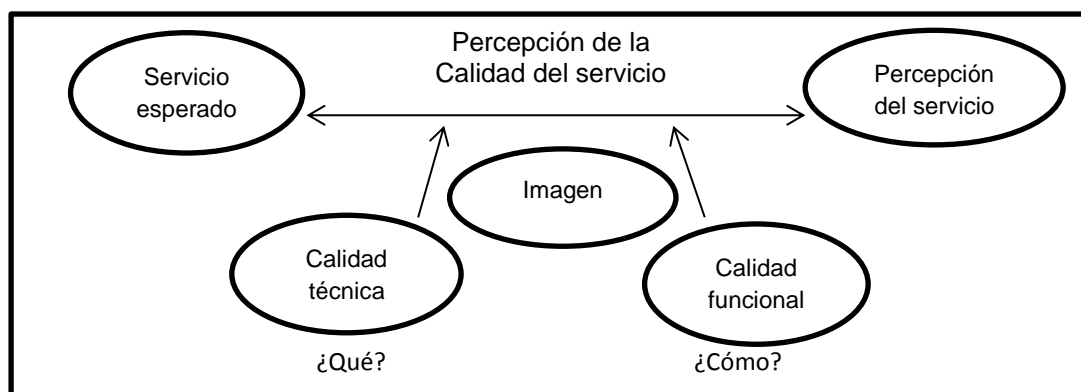
Autores como Brady y Cronin (2001) hablan sobre la existencia de grandes enfoques o escuelas acerca de la calidad en el ámbito de los servicios, estos son:

##### *Escuela Nórdica de calidad de servicio.*

El autor más relevante y dominante en esta escuela es la de Gronroos, señala que el modelo propuesto sobre calidad de servicio surge del estudio de modelos tradicionales de marketing, donde el centro es el producto en la cual el cliente evalúa según los resultados y no del proceso.

Al respecto Gronroos (1990) citado en Ospina (2015) señaló que “la calidad de servicio consta de dos elementos distintos: la calidad esperada y la calidad experimentada” (p. 144). El primero corresponde a la aspiración y la posible satisfacción de las necesidades de la persona hacia el servicio, mientras el segundo elemento contiene dos componentes:

La calidad técnica que son los niveles técnicos aceptables que caracterizan un producto y los resultados que esto produce; y la calidad funcional que es consecuente de la calidad técnica, es decir surge de analizar como las características de este producto o servicio influyen en el cliente durante el proceso de fabricación del servicio. Es así como surge el “modelo de la imagen” en la que refiere que la calidad de servicio se basa en la dimensión técnica (valorar “que” esperan los clientes) y la dimensión funcional (“como” se ofrece el servicio).



*Figura 2: Modelo Nórdico. Adaptado de “De la Calidad de servicios a la fidelidad del cliente”, por ESIC, 2004. Madrid, España: Dolores Setó Pamies.*

Desde esta perspectiva, Wiermair (1997) citado en López y Serrano (2001) destaca “la importancia de no solo prestar atención al diseño y característica del servicio, sino también a su realización, la forma en la que se ofrece el servicio como la interacción entre el cliente y el personal representante de la empresa” (p. 3).

Las aportaciones de Gronroos en este campo han sido de gran interés, Rust y Oliver (1994) citados en López y Serrano (2001) elaboraron un modelo de calidad de servicio con tres dimensiones en las que se añadió las dos anteriormente señaladas. Es así como Brady y Cronin (2001) optaron por este



mismo enfoque pero en la que estas tres dimensiones están integradas por una serie de sub-dimensiones:

Interacción empleado/cliente (calidad funcional): consta del comportamiento, la actitud y/o la experiencia del personal.

El resultado del servicio (calidad técnica)

El ambiente o entorno del servicio

*Escuela Americana de calidad de servicio.*

En estos últimos tiempos, la investigación académica en base a la calidad de servicio se ha visto destacada por la escuela americana, donde la escala SERVQUAL, expuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), ha tenido un gran impulso en el análisis de la dimensionalidad y su medición, esta visión esta entre las primeras en exponer escalas multi- ítem para evaluar la calidad desde un enfoque global las cinco dimensiones propuestas que se unen para conformar la calidad de servicio.

Esta propuesta resulta de una investigación exploratoria y de revisión de la literatura, del cual se tuvo como resultado una primera propuesta en la que sugiere que la calidad de servicio está formado por diez factores, es así como surge el “modelo de los gaps”, la cual ha sido comprobado por un gran número de investigadores que dan a conocer una serie de puntos débiles que son generados en el centro de la organización y evidencian aspectos claves que afectan a la calidad de servicio, dando inicio así a un modelo en la que la percepción de la calidad de servicio resulte de dos evaluaciones independientes: la puntuación de las expectativas del cliente (boca-oreja, necesidades personales y experiencias anteriores) y evaluación del resultado del servicio (performance). (López y Serrano, 2001, p. 4).

A partir de estos estudios dichos investigadores reestructuraron la dimensionalidad de la calidad de servicio, según Parasuraman et al., (1985) citado en Ospina (2015) se generaron las dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, garantía, fiabilidad y empatía.

Teniendo como soporte teórico estas investigaciones, se generó la escala SERVQUAL y se reafirma que la calidad de servicio percibida resulta de la

diferencia entre la escala de expectativas del cliente previa al servicio y las puntuaciones de la percepción del resultado.

La escala SERVQUAL diseñada por Parasuraman, et al. (1988) es de gran relevancia ya que se da un extenso uso en todo tipo de servicios. Como se sabe la escala se divide en dos partes, cada una contenida por 22 ítems (una respecto a expectativas y otra a percepciones). Es así que según Parasuraman et al., (1985), “las opiniones de alta o baja calidad de servicio dependen de cómo los clientes perciben el resultado actual del servicio en el contexto de lo que esperaban” (p. 46). Por su parte, Holbrook y Corfman (1985) citado en Ospina (2015) establecen a la calidad de la siguiente manera:

Desde una perspectiva histórica la calidad mecánica y calidad humanística, se definen como “características objetivas de una cosa o un evento y un conjunto de respuestas subjetivas de las personas ante los objetos respectivamente” (p. 142).

En este contexto Ospina (2015) menciona que la calidad objetiva, recolecta las primeras nociones y estudia a la calidad como si este se tratara de un producto, estudia y controla cada una de las etapas que se lleva a cabo para la entrega del servicio, considerando así al servicio como un objeto físico que puede ser observado y medido.

La calidad subjetiva se apega más al cliente, el modo como este asume una postura relacionada a la satisfacción, expectativas y juicios, es decir la percepción del cliente y la satisfacción de sus necesidades.

En consecuencia Holbrook y Corfman citado en Ospina (2015) establecen que la calidad varía en el tiempo y el espacio dado su carácter volátil y relativo.

### ***Teoría general de sistemas.***

Arnold y Osorio (1998) lo definen como una manera sistemática en que se representa la realidad orientado a la práctica de un método de trabajo transdisciplinario, permite explicar fenómenos que suceden en la realidad y predecir la conducta futura de dicha realidad. Se clasifica: (a) según su entitividad los sistemas pueden ser reales; ideales y modelos, (b) según su origen suelen ser naturales o artificiales, (c) según el ambiente suele ser cerrados o abiertos.

Algunos conceptos básicos de esta teoría se basan en el ambiente, el atributo, la cibernética, la circularidad, la complejidad, el conglomerado, el elemento, la energía, la entropía, la equifinalidad, el equilibrio, la emergencia, la estructura, la frontera, la función, la homeostasis, información, input/output, organización, modelo, morfogénesis, morfostasis, negentropía, observación, recursividad, relación, retroalimentación, retro input, servicio, sinergia, sistemas, sistemas abiertos, sistemas cerrados, sistemas cibernéticos, sistemas triviales, subsistema, teleología, variabilidad, variedad, y viabilidad.

### ***Teoría administración por objetivos (APO).***

Proceso por el cual gerentes y subordinados definen objetivos y metas comunes donde los resultados alcanzados son comparados con los resultados esperados. (Chiavenato, p. 196)

Sus características son: (a) Conjunto de objetivos entre gerente y subordinado, (b) Conjunto de objetivos para cada departamento o posición, (c) Interrelación entre los objetivos departamentales, (d) Énfasis en la medición y en el control de resultados, (e) Continua evaluación, revisión y modificación de los planes, (f) Participación activa de las gerencias y de los subordinados, (g) Apoyo intensivo del personal.

#### ***Ciclo de la APO.***

Chiavenato (2004) define como un proceso cíclico que permite realizar correcciones y ajustes teniendo en cuenta una retroalimentación resultante de la evaluación de los resultados.

#### ***Modelo APO de Humble.***

Este modelo pretende reunir las metas de crecimiento y la contribución y desarrollo del gerente. Para ello se debe tener en cuenta: (a) revisión crítica de los planes estratégicos y tácticos, (b) aclarar a los gerentes los resultados clave y patrones de desempeño que debe alcanzar, (c) implementar un plan de mejora que mida la contribución de cada gerente, (d) brindar condiciones que permitan alcanzar los resultados clave, (e) uso sistemático de la evaluación del desempeño hacia cada gerente, superar sus puntos débiles y comprometerse para su desarrollo personal y profesional, (f) incremento de la motivación del gerente por

la mayor responsabilidad, planeación de su carrera y la participación en los resultados de sus objetivos.

*Modelo APO de Odiorne.*

Este modelo reúne las siguientes etapas: (a) objetivos de la organización y medidas de desempeño, (b) revisión de la estructura de la organización, (c) el superior establece objetivos y medidas para los subordinados, de la misma forma este último lo establece para su trabajo, (d) acuerdo común sobre los objetivos del subordinado, (e) retroacción de resultados periódicos contra plazos intermedios, (f) evaluación periódica acumulativa de los resultados de los subordinados contra objetivos, (g) evaluación del desempeño de la organización.

***Modelos de calidad de servicio.***

El modelo de calidad en el servicio es una representación simplificada de la realidad, en la que se toma elementos básicos para explicar el nivel de calidad alcanzado por una institución desde la perspectiva de sus usuarios o clientes.

*Modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff.*

Se basa en el supuesto de que el usuario o consumidor traslada sus expectativas en atributos enlazados al servicio base, es decir el porqué de la existencia de la empresa y los servicios periféricos. (Sasser, Olsen y Wyckoff, 1978) citado en (Sotolongo, 2003, p. 2).

Para evaluar la calidad de servicio, el usuario puede optar por uno de los siguientes puntos: a) Un único atributo de referencia: Determinando uno de los atributos o características que sea más relevante y predomine a diferencia del resto, b) Un determinante: Condición de que el resto de atributos alcancen un mínimo de satisfacción, c) Conjunto de atributos: la aceptación por tener un(os) atributos a cambio de una mayor cantidad de otro(s) atributo(s).

*Modelo de Gronroos.*

Mencionado como máximo referente en la escuela nórdica, Gronroos (1990) afirma que la calidad de servicio se determina por medio de tres factores:

Calidad Técnica: Percepción del resultado acerca del producto ó servicio ofrecido.

Calidad funcional: Relación basada en experiencia del cliente en el proceso de producción, es decir relación cliente – empleado.

Calidad organizativa: Percepción a partir de la imagen corporativa de la organización, es el resultado de la calidad técnica y funcional.

Gronroos concluye en que la calidad de servicio es el efecto de un proceso de evaluación donde el cliente o usuario compara sus expectativas con su percepción del servicio, es así como surgen dos variables respecto a calidad de servicio: servicio esperado y servicio recibido.

#### *Modelo de brechas de servicio.*

Planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), en la escuela americana, este modelo parte de buscar las causas de un servicio deficiente o insatisfecho por medio de diferencias entre la expectativa y la percepción, estas diferencias son llamadas gaps (brechas).

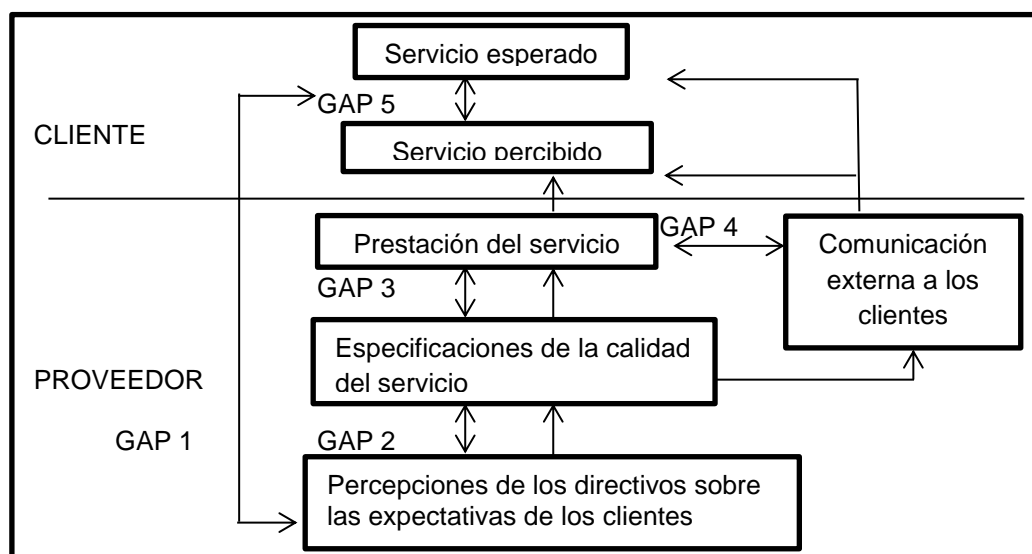


Figura 3: Modelo de Brechas. Adaptado de “La calidad también cuenta en los servicios”, por Business Horizons, 1985. Parasuraman, Zeithaml y Berry.

Dónde:

Gap 1: Diferencia entre las expectativas del cliente y las percepciones de la gestión de dichas expectativas (mejor comunicación con el personal para identificar actitudes y comportamiento).

Gap 2: Es la diferencia entre percepción de la gestión y las especificaciones de la calidad del servicio.

Gap 3: Es la diferencia entre las especificaciones de calidad del servicio y el servicio actualmente entregada (falta de orientación de las normas hacia las necesidades del cliente, es decir el servicio prestado).

Gap 4: Es la diferencia entre el servicio entregado y lo que es comunicado acerca del servicio a los clientes (resultado de una mala promoción/publicidad).

Gap 5: Es la diferencia entre el servicio entregado y el servicio percibido (diferencia de expectativas antes del servicio y la percepción al recibirlo).

Las instituciones deben tener en cuenta el punto débil o gap en su organización para corregir y salir de estas brechas. La brecha de mayor importancia en la mayoría de casos es el Gap 5 debido a que permite diagnosticar los niveles de satisfacción de los clientes.

### *SERVQUAL.*

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), crearon la escala SERVQUAL para medir la calidad de servicio de acuerdo a cinco dimensiones: (a) tangibilidad, (b) respuesta, (c) fiabilidad, (d) seguridad ó garantía y (e) empatía. Se basa en un cuestionario dividido en dos partes, cada una de ellas compuesta por 22 afirmaciones que tratan de identificar expectativas y percepciones respectivamente. Este instrumento permite evaluar y a la vez es un instrumento de mejora y comparación con otras instituciones. Estos autores señalan a la calidad de servicio como el resultado de la discrepancia entre las expectativas y la calidad.

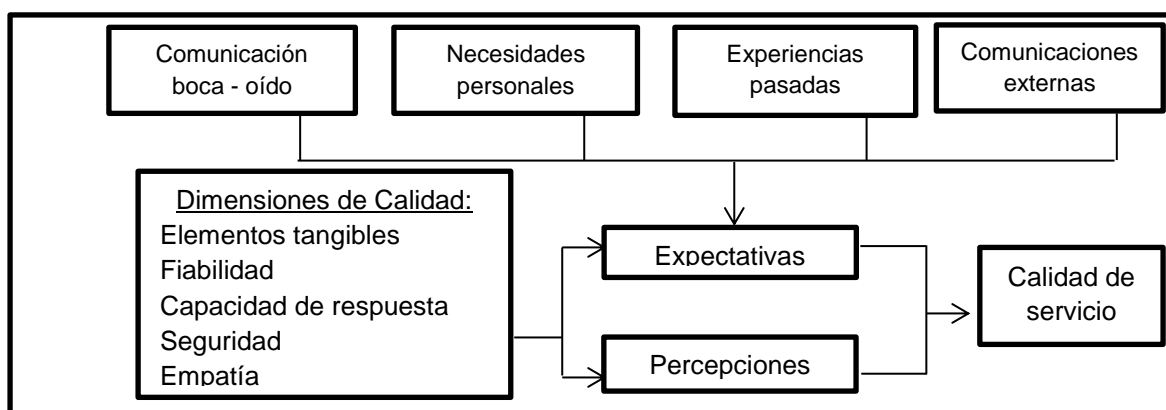


Figura 4: Modelo SERVQUAL. Adaptado de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985).

El modelo SERVQUAL muestra información acerca de las opiniones del usuario sobre el servicio ofrecido, niveles de desempeño, comentarios y sugerencias, e impresión de los empleados respecto a la expectativa y nivel de satisfacción de los clientes.

*Modelo de Cronin y Taylor.*

Cronin y Taylor (1992) propusieron el modelo SERVPERF, el cual determina la relación entre calidad de servicio, satisfacción del usuario e intención de compra. Evalúa solo la percepción del cliente, usando las 22 afirmaciones del modelo SERVQUAL.

Este modelo muestra información acerca del orden causal de la relación entre el impacto de la calidad de servicio y la satisfacción sobre las intenciones de compra del usuario.

*Modelo de Powpaka Samart.*

Powpaka Samart (1994), propuso analizar la calidad de servicio teniendo en cuenta los resultados de la calidad, este modelo plantea atributos de calidad como:

Búsqueda de calidad: Se puede evaluar con seguridad y eficacia con anterioridad.

Experiencia de calidad: Se puede evaluar con seguridad y eficacia después de que el servicio fue adquirido.

Creencias de calidad: No se puede evaluar con seguridad y eficacia.

Una de las ventajas de este modelo es la evaluación durante todas las etapas de su realización, desde su inicio hasta la entrega final.

*Modelo de Johnson, Tsiros y Lancioni.*

Tsiros y Lancioni (1995) citado en Rosa, E. (2002) plantearon tres dimensiones para la evaluación de la calidad, estas son:

Input: Revisión de las condiciones e insumos para producir el servicio.

Process: Interacción de proveedores de servicio con los consumidores o usuarios.

Output: Medición del resultado obtenido (teniendo como base las dos dimensiones anteriores).

***Base Legal.***

Es oportuno mencionar las bases que establece la Ley N° 28044 Ley General de educación, respecto a calidad educativa.

En el artículo 8 de la ley señala entre los principios de la educación a la persona como centro y agente fundamental del proceso educativo, sustentando entre muchos principios a “la calidad”, la cual garantiza las condiciones adecuadas respecto a una educación integral, pertinente, abierta, flexible y permanente.

El artículo 13, menciona al Estado como aval de los indicadores de calidad en los centros educativos. Además refiere que calidad de la educación es el nivel óptimo de aprendizaje que las personas deben lograr para contrarrestar los desafíos en la vida, ser un buen ciudadano y seguir formándose por toda su existencia, para lo cual deben interactuar determinados factores, tales como:

Los lineamientos generales del proceso educativo

Los currículos básicos

La inversión mínima por alumno

La formación inicial y permanente de los docentes y autoridades educativas

Una carrera pública que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral

Una infraestructura y equipamiento adecuado de la institución educativa

La investigación e innovación educativa

La organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorezcan el proceso educativo.

Así mismo el art. 53, respecto al estudiante, le corresponde:

Contar con un sistema educativo eficiente, con instituciones y profesores responsables de su aprendizaje y desarrollo integral; recibir un buen trato y



adecuada orientación e ingresar oportunamente al sistema o disponer de alternativas para culminar su educación.

Asumir con responsabilidad su proceso de aprendizaje, así como practicar la tolerancia, la solidaridad, el diálogo y la convivencia armónica en la relación con sus compañeros, profesores y comunidad.

Organizarse en Municipios Escolares u otras formas de organización estudiantil, a fin de ejercer sus derechos y participar responsablemente en la Institución Educativa y en la comunidad.

Opinar sobre la calidad del servicio educativo que recibe.

Los demás derechos y deberes que le otorgan la ley y los tratados internacionales.

### **1.3 Justificación**

#### **1.3.1 Justificación teórica.**

Permitió una información base para entender la percepción que se tiene acerca de la calidad de servicio en las instituciones educativas que hay en la actualidad tomando como modelo dos colegios estatales entre las cuales uno de nivel emblemático. Esto contrasta con la teoría general de sistemas basada en el ambiente, la organización

#### **1.3.2 Justificación práctica.**

El presente trabajo brinda información de cómo se diferencia cada una de las instituciones educativas, fomenta la reflexión entre lo que muestran las instituciones y las creencias de las personas, en contraste con la percepción de sus estudiantes, teniendo como referencia la antigüedad, cantidad de servicios, alumnado o la imagen que proyecta el exterior de su infraestructura.

#### **1.3.3 Justificación metodológica.**

De acuerdo a los objetivos de esta investigación, se usó como técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario, procesándose en el software SPSS para medir la calidad de servicio, con ello se pretendió establecer

la diferencia entre dos instituciones educativas teniendo en cuenta un enfoque cuantitativo que recolecte información y haga uso de procesos estadísticos.

#### **1.4 Problema**

En la actualidad a nivel mundial, la calidad de servicio es un punto muy importante que tratan grandes empresas u organizaciones, la cual les proporciona una ventaja competitiva en su sector. Muchos países han desarrollado esta variable en diversos sectores y son considerados países desarrollados, sin embargo hay algunos que por falta de buenas gestiones y muchas otras falencias aún están en búsqueda de la excelencia. Las brechas en el camino hacia la efectividad de los servicios traen grandes problemáticas.

En el Perú, el sistema educativo posee grandes problemas como es el servicio que ofrece a sus miles de niños en todo el país y en muchos casos con un déficit en la atención y medios que se les otorga por derecho como peruano, si bien es cierto se ha hecho una lucha para superar estas falencias en la educación pero no son suficiente.

A lo largo de los años el presupuesto destinado al sector educación se ha ido elevando para superar las brechas y puntos débiles en este sector, según el Ministerio de Educación (MINEDU, 2015), el gasto por alumno fue de s/ 3395 en primaria y s/ 5445 en secundaria; sin embargo se ha ido a paso muy lento, las causas posiblemente sean muchas, mala planificación y gestión de los recursos, etc. las cuales han incidido en el tipo de servicio que se ofrece a los alumnos. Otro punto a considerar también es la falta de un currículo moderno que refuerce y ayude al desarrollo integral de los estudiantes, entre 1990 y el 2015 el Perú tuvo 21 ministros de Educación, es decir casi uno ministro por año, lo que implicó diversos cambios en la política pública del sector e impacto en la calidad de la educación peruana, es así que en los últimos años el currículo educativo tuvo hasta 15 cambios, dando como resultado un atraso escolar, disconformidad de los padres y docentes contrariados. El medio en el que se brinda estos servicios cumple un rol importante, ya que el ser humano actúa y se desenvuelve según el ambiente en el que se encuentra, la infraestructura que brinda el estado en algunos casos se encuentra colapsada y muchos otros inhabitables, el 64% de colegios requieren ser sustituidos completamente y más del 50% requieren de reforzamiento estructural. Hoy en día las tecnologías de la información y

comunicaciones aseguran un entendimiento global en la enseñanza de los alumnos ya que como siglo XXI y sujeto a mejoras tecnológicas es imprescindible contar con ellos, sin embargo el sector educativo aun esta camino a brindar TIC's que optimicen la enseñanza y aseguren un aprendizaje de calidad, hoy en día de las más de 33,000 instituciones educativas solo se equiparon 5000 escuelas públicas, esto trae como consecuencia la desaprobación de los padres y sobretodo el atraso en el aprendizaje de los niños. (Sausa, 2016).

Según la Evaluación Censal de estudiantes (ECE) en el año 2015 una prueba revelo un desastroso estado de aprendizaje del nivel secundaria con un 15% de estudiantes de segundo grado que alcanzó una nota aprobatoria en lectura y un alarmante 10%, en matemática. Es decir el principal objetivo que se busca en la educación, el cual es el aprendizaje de calidad de los niños, se encuentra en una situación deplorable. (Sausa, 2016)

El servicio educativo en los colegios se rige y parte de lineamientos, políticas, normas que son supervisados directamente por la UGEL de su jurisdicción; y estas son emitidas por el MINEDU a través de la DRELM quien supervisa los servicios brindados por la UGEL a las instituciones educativas en concordancia con la política educativa nacional.

Los servicios educativos que se ofrecen en el Perú en su mayoría no cumplen completamente con los requerimientos y necesidades de los estudiantes, puesto que continuamente se observa el levantamiento de una población en búsqueda de respuestas a lo que por derecho tienen sus hijos; esto es al parecer por que no hay una buena organización y tanto como la políticas educativas cambiantes que impiden continuar con lo planificado en desarrollo de la educación, reafirmando una vez más la situación lamentable en que se tiene este sector y en la que tienen que subsistir.

Una educación de calidad aumenta y mejora el stock de capital humano, por lo que sostiene el crecimiento económico futuro, es decir, sin una educación de calidad, sería un país sin futuro, todo depende de lo que se realice en el presente, esto obedece a la capacidad de gestión y planes que se lleve a cabo para empezar a ofrecer servicios educativos de calidad.

### **1.4.1 Problema general.**

¿Cuál es la diferencia de calidad de servicio entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido?

### **1.4.2 Problemas específicos.**

Problema específico 1: ¿Cuál es la diferencia de elementos tangibles entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido?

Problema específico 2: ¿Cuál es la diferencia de fiabilidad percibida entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido?

Problema específico 3: ¿Cuál es la diferencia de capacidad de respuesta entre la I.E. 2089 Micaela y la I.E.E. María Parado de Bellido?

Problema específico 4: ¿Cuál es la diferencia de garantía entre los servicios ofrecidos por la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido?

Problema específico 5: ¿Cuál es la diferencia de empatía entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido?

## **1.5 Hipótesis**

Hernández et al (2014, p. 107), clasificó a la hipótesis en: Descriptivas, correlacionales, causales y de diferencia de grupos. Este último se formula en investigaciones cuya finalidad es: “comparar grupos”. Es así que se formulan las siguientes hipótesis:

### **1.5.1 Hipótesis general.**

Existen diferencias significativas de calidad de servicio entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

### **1.5.2 Hipótesis específicas.**

Hipótesis específico 1: Existen diferencias significativas de elementos tangibles entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

Hipótesis específico 2: Existen diferencias significativas de fiabilidad entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

Hipótesis específico 3: Existen diferencias significativas de capacidad de respuesta entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

Hipótesis específico 4: Existen diferencias significativas de garantía entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

Hipótesis específico 5: Existen diferencias significativas de empatía entre La I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo General.**

Comparar la calidad de servicio entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

### **1.6.2 Objetivos Específicos.**

Objetivo específico 1: Comparar los elementos tangibles que ofrece la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

Objetivo específico 2: Comparar la fiabilidad percibida en la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

Objetivo específico 3: Comparar la capacidad de respuesta que brinda la I.E. 2089 Micaela y la I.E.E. María Parado de Bellido.

Objetivo específico 4: Comparar la garantía en los servicios ofrecidos por la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

Objetivo específico 5: Comparar la empatía percibida en los servicios ofrecidos por la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

## **II. Marco metodológico**

## 2.1 Variables

### 2.1.1 Definición Conceptual.

Gonzales (2015) definió a la calidad del servicio “como una evaluación de la calidad desde la percepción de los usuarios, donde se compara lo esperado con lo percibido” (p. 114).

Así mismo, Areche (2013), lo definió como la “satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones” (p. 88).

### 2.1.2 Definición operacional.

Según Hernández, et al (2014), La Operacionalización es la definición conceptual y operacional de la variable contemplada en dimensiones, seguido de sus indicadores medibles, ítems y sus categorías

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio*

Dimensiones.	Indicadores.	Ítems.	Escalas e índice.	Niveles y Rangos.
Elementos tangibles	Materiales y equipos	1, 2	Escala: ordinal	
	Imagen de personal	3	Likert	
	Infraestructura	4	(1)Totalmente en desacuerdo	
Fiabilidad	Servicio preciso	5, 6, 7	(2) En desacuerdo	
	Entrega oportuna	8, 9	(3)Indeciso, pero más bien en desacuerdo	Bajo: 22 – 66
Capacidad de respuesta	Comunicación	10	(4) Ni desacuerdo, ni de acuerdo	Medio: 66 – 110
	Disposición en la atención.	11, 12	(5) Indeciso, pero más bien de acuerdo	Alto: 110 - 154
	Atención rápida	13	(6) De acuerdo	
Garantía	Conocimientos	14	(7) Totalmente de acuerdo	
	Garantía	15, 16	Dicotómica	
	Confianza	17		
Empatía	Comprensión	18		
	Atención personalizada	19, 20		
	Sensibilidad social	21, 22		

## 2.2 Tipo de estudio

Según su finalidad es básica, este tipo de investigación “busca el conocimiento teórico, su principal objetivo es elaborar nuevos conocimientos partiendo del

descubrimiento, explicación y predicción de fenómenos con la finalidad de elaborar nuevas teorías” (Sánchez y Apolaya, 2003, p. 67).

Por su nivel, la presente investigación es descriptiva comparativa, ya que “busca detallar las características, tendencias, propiedades y perfiles de una grupo de personas, comunidades o procesos en la que miden y recogen información sobre conceptos o variables de estudio” (Hernández et al., 2014, p.92).

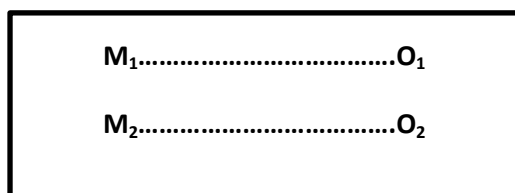
Según su enfoque o naturaleza es una investigación cuantitativa, dado que “se centra en aspectos observables, hace uso de recolección de datos para una medición numérica y análisis estadístico para establecer pautas de comportamiento, probar teorías y justificar hipótesis” (Hernández et al., 2014, p. 4).

### 2.3 Diseño de investigación

El diseño empleado en la investigación corresponde al diseño no experimental de corte transversal. Según Hernández et al., (2014) los estudios no experimentales “son investigaciones que se realizan sin la manipulación deliberada de variables, se observan fenómenos en su contexto natural para analizarlos” (p. 152).

En cuanto al alcance temporal, los estudios transversal descriptivo “tiene como objetivo buscar la influencia de niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos” (Hernández et al., 2014, p. 155).

El grafico que le corresponde al diseño seleccionada es el siguiente:



*Figura 5. Diseño comparativo*



## 2.4 Población, muestra y muestreo

### 2.4.1 Población.

La población para la presente investigación estuvo conformada por los alumnos de 4° y 5° de nivel secundaria de dos instituciones educativas pertenecientes a la UGEL 02 quienes vienen a ser el universo de estudio. Se muestra de la siguiente manera:

Tabla 2

*Poblaciones de estudio.*

N°	Institución Educativa	Alumnos
N <sub>1</sub>	I.E. Micaela Bastidas	224
N <sub>2</sub>	I.E.E. María Parado de Bellido	464

Fuente: Registros de las II.EE.

En tal sentido, se presentan dos poblaciones, N<sub>1</sub> es de 224 alumnos de entre 4° y 5° de nivel secundaria y N<sub>2</sub> con 464 alumnos de 4° y 5° de nivel secundaria de las instituciones educativas antes expuestas respectivamente.

Al respecto, Lepkowski (2008) citado en Hernández et al., (2014) definió a la población como un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

### 2.4.2 Muestra.

La muestra para la presente investigación estuvo conformada por los alumnos de 4° y 5° de nivel secundaria de ambos colegios, para calcular la muestra se usó la calculadora de herramienta de cálculo de la web del Departamento de Biblioteca de la Universidad Nacional del Nordeste en Argentina. Para la I.E. 2089 Micaela Bastidas fue de 142 alumnos y se muestra en la siguiente figura:

¿Qué porcentaje de error quiere aceptar? 5% es lo más común	5 %	Es el monto de error que usted puede tolerar. Una manera de verlo es pensar en las encuestas de opinión, este porcentaje se refiere al margen de error que el resultado que obtenga debería tener, mientras más bajo por cierto es mejor y más exacto.
¿Qué nivel de confianza desea? Las elecciones comunes son 90%, 95%, o 99%	95 %	El nivel de confianza es el monto de incertidumbre que usted está dispuesto a tolerar. Por lo tanto mientras mayor sea el nivel de certeza más alto deberá ser este número, por ejemplo 99%, y por tanto más alta será la muestra requerida
¿Cuál es el tamaño de la población? Si no lo sabe use 20,000	224	¿Cuál es la población a la que desea testear? El tamaño de la muestra no se altera significativamente para poblaciones mayores de 20,000.
¿Cuál es la distribución de las respuestas? La elección más conservadora es 50%	50 %	Este es un término estadístico un poco más sofisticado, si no lo conoce use siempre 50% que es el que provee una muestra más exacta.
La muestra recomendada es de	142	Este es el monto mínimo de personas a testear para obtener una muestra con el nivel de confianza deseada y el nivel de error deseado. Abajo se entregan escenarios alternativos para su comparación

Escenarios alternativos para su muestra							
Con una muestra de	100	200	300	Con un nivel de confianza de	90	95	99
Su margen de error sería	7.31%	2.27%	0.00%	Su muestra debería ser de	123	142	168

Figura 6. Calculo de muestra de la I.E. 2089 Micaela Bastidas

Para la I.E.E. María Parado de Bellido fue de 211 alumnos y se muestra en la siguiente figura:

¿Qué porcentaje de error quiere aceptar? 5% es lo más común	5 %	Es el monto de error que usted puede tolerar. Una manera de verlo es pensar en las encuestas de opinión, este porcentaje se refiere al margen de error que el resultado que obtenga debería tener, mientras más bajo por cierto es mejor y más exacto.
¿Qué nivel de confianza desea? Las elecciones comunes son 90%, 95%, o 99%	95 %	El nivel de confianza es el monto de incertidumbre que usted está dispuesto a tolerar. Por lo tanto mientras mayor sea el nivel de certeza más alto deberá ser este número, por ejemplo 99%, y por tanto más alta será la muestra requerida
¿Cuál es el tamaño de la población? Si no lo sabe use 20,000	464	¿Cuál es la población a la que desea testear? El tamaño de la muestra no se altera significativamente para poblaciones mayores de 20,000.
¿Cuál es la distribución de las respuestas? La elección más conservadora es 50%	50 %	Este es un término estadístico un poco más sofisticado, si no lo conoce use siempre 50% que es el que provee una muestra más exacta.
La muestra recomendada es de	211	Este es el monto mínimo de personas a testear para obtener una muestra con el nivel de confianza deseada y el nivel de error deseado. Abajo se entregan escenarios alternativos para su comparación

Escenarios alternativos para su muestra							
Con una muestra de	100	200	300	Con un nivel de confianza de	90	95	99
Su margen de error sería	8.69%	5.23%	3.37%	Su muestra debería ser de	172	211	274

Figura 7. Calculo de muestra de la I.E.E. María Parado de Bellido

Al respecto, Sánchez y Apolaya (2003) definieron a la muestra “como una parte de la población, un pequeño grupo en la que están representados los atributos y características del universo que se está investigando” (p. 155).

### **2.4.3 Muestreo.**

El muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple, la selección de elementos muestrales fue por medio de la tómbola.

El muestreo aleatorio simple, Sánchez y Apolaya (2003) refirieron que “tiene como característica principal que cada uno de los individuos de una población tiene la misma posibilidad de ser elegido, es decir es una selección al azar” (p. 162).

## **2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

### **2.5.1 Técnicas de recolección de datos.**

En el presente estudio se empleó como técnica de recolección de datos a la encuesta, según Pino (2007) citado en Areche (2013) “las técnicas de investigación se refieren a los instrumentos utilizados para la aplicación del método” (p. 119).

### **2.5.2 Instrumento de recolección de datos.**

Para recoger la información de cada muestra se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de actitudes con escala Likert. Este cuestionario estuvo dividido en dos partes, la primera acerca de expectativas de calidad de servicios y la segunda de percepciones de calidad de servicio, cada uno de ellos estuvo conformado por 22 ítems basados en cinco dimensiones de la variable de calidad de servicio, esta misma tuvo como alternativas a elegir siete opciones con un determinado valor numérico en cada escala, para el análisis respectivo se tuvo en cuenta rangos de tres niveles: bajo, medio y alto.

Respecto al cuestionario, Hernández et al., (2014) lo definió como “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 2017).

En tanto, la escala Likert según Hernández et al., (2014) lo definió como “un grupo de preguntas o ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción de los participantes” (p. 238).

Tabla 3.

*Ficha técnica del instrumento para medir la variable: Calidad de servicio.*

Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir la calidad de servicio
Autor:	SERVQUAL de Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L.
Adaptado por:	Ruddy Vanessa Carhuapoma Mezarina
Lugar:	Jurisdicción de la UGEL 02
Fecha de aplicación:	Del 12 de Junio al 16 de Junio del 2017
Objetivo:	Comparar la calidad de servicio de la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido
Administrado a:	141 estudiantes de la I.E. 2089 Micaela Bastidas y 211 de la I.E.E. María Parado de Bellido
Tiempo:	15 minutos
Margen de error:	5%
Observación:	El cuestionario es confidencial, estuvo dividido en dos partes expectativas y percepciones, las cuales contienen 22 preguntas cada una, distribuidas en 4 preguntas para la dimensión elementos tangibles, 5 preguntas para la dimensión fiabilidad, 4 preguntas para la dimensión capacidad de respuesta, 4 preguntas para la dimensión garantía, y 5 preguntas para la dimensión empatía; la medición se realizara con la escala Likert, del 1 al 7, considerando siete categorías como: Totalmente en desacuerdo; En desacuerdo; Indeciso, pero más bien en desacuerdo; Ni desacuerdo, ni de acuerdo; Indeciso, pero más bien de acuerdo; De acuerdo; Totalmente de acuerdo respectivamente.

***Validez y confiabilidad del instrumento.******Validez.***

Para la presente investigación, la validez se sometió a juicio de expertos, para ello se requirió el aporte y aprobación de expertos acreditados en el conocimiento de la variable y contexto de la investigación.

Al respecto Hernández et al (2014) define validez como “grado en que un instrumento mide la variable que debe medir” (p. 200).

Tabla 4

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento: Calidad de servicio*

N°	Grado académico	Nombre y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Hugo Lorenzo Agüero Alva	Aplicable
2	Doctor	Chantal Jara Aguirre	Aplicable
3	Magister	Julio Bernal Pacheco	Aplicable

*Confiabilidad.*

Según Hernández et al., (2014) es el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Para su cálculo, se utilizan procedimientos que producen el coeficiente de fiabilidad, en el cual fluctúa entre 0 y 1, donde 0 significa nula confiabilidad y 1 significa un máximo de confiabilidad” (pp. 200 – 208).

Tabla 5

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De 0,01 a 0,20	Muy baja
De 0.21 a 0.40	Baja
De 0.41 a 0.60	Moderada
De 0.61 a 0.80	Alta
De 0.81 a 1.00	Muy alta

Tomado de: Ruiz, C. (2002)

El procedimiento para determinar la confiabilidad del instrumento consistió en realizar una prueba piloto para determinar el grado de confiabilidad, de la siguiente manera:

Primero, se seleccionó una muestra diferente a las estudiadas, pero con características similares. Dicha muestra fue el 7% de alumnos de 4° y 5° año del nivel secundaria de la I.E. Manuel Gonzales Prada del distrito de Los Olivos, siendo este un total de 24 estudiantes.

Segundo, la aplicación del instrumento inicio con la presentación y explicación acerca del fin de la investigación e instrucciones para su proceder, dicho instrumento contemplo 22 ítems para evaluar la calidad de servicio, de expectativas de la calidad de servicio y percepción de la calidad de servicio, todo ello tuvo una duración de 10 a 15 minutos por cada estudiante.

Tercero, se reunió la información y los datos fueron tabulados en Excel agrupándose por dimensiones de la variable.

Cuarto, para la determinación de la confiabilidad, se tuvo en cuenta las características del cuestionario con escala Likert el cual tuvo como alternativas a respuestas politómicas, con ello se determinó la mejor opción para el análisis de consistencia interna como es el Alfa de Cronbach con un IC al 95% y error muestral del 5%.

Quinto, los datos agrupados en Excel fueron llevados al programa SPSS para seguir con el análisis de fiabilidad.

Tabla 6

*Análisis de confiabilidad.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	22

Interpretación: Según la tabla mostrada el Alfa de Cronbach es 0,977, el cual representa una alta confiabilidad del instrumento de acuerdo a la tabla de niveles de confiabilidad antes expuesta.

Por otra parte al analizar el Alfa de Cronbach si se elimina cada uno de los factores obtenidos se obtuvo que si se elimina el primer factor (elementos tangibles) el  $\alpha = 0,973$ ; si se elimina el segundo factor (fiabilidad) el  $\alpha = 0,970$  ;si se elimina el tercer factor (capacidad de respuesta) el  $\alpha = 0,971$  ;si se elimina el cuarto factor (garantía) el  $\alpha = 0,970$  ;si se elimina el quinto factor (empatía)  $\alpha = 0,974$  ;por lo que los cinco componentes deberían ser considerados.

## **2.6 Procedimientos de recolección de datos**

Primero, se contó con el apoyo de personal ajeno al servicio previamente capacitado, posteriormente la encuesta fue distribuida mediante un trabajo de campo en la I.E. 2089 Micaela Bastidas y el Colegio emblemático María Parado de Bellido.

Segundo, la aplicación del instrumento inicio con la presentación y explicación a los estudiantes acerca de la finalidad de la investigación y la forma adecuada del llenado de la encuesta, se realizó en dos etapas; la primera consistió en responder 22 preguntas sobre expectativas de calidad de servicio y la segunda etapa en responder 22 preguntas sobre percepción de calidad de servicio, todo ello tuvo una duración de 15 minutos.

Tercero, se reunió la información, los datos fueron tabulados en Excel agrupándose por dimensiones y se calculó los subtotales por cada uno de ellos.

Cuarto, los datos del Excel fueron pasados al programa SPSS para su posterior análisis descriptivo e inferencial.

## **2.7 Análisis de datos**

El método de análisis de datos, se llevó a cabo al tabular los resultados en Excel y después fueron trabajados en el software estadístico SPSS con la finalidad de realizar el análisis descriptivo de la variable y sus dimensiones.

Posteriormente se realizó la comprobación de las hipótesis en el software SPSS teniendo en cuenta un análisis no paramétrico llamado U Mann-Withney, dado que este analizó datos ordinales de la variable cualitativa calidad de servicio en dos unidades muestrales independientes comparándolas entre sí. Para visualizar mejor los resultados se emplearon tablas y figuras.

## **2.8 Aspectos éticos**

Los datos que se precisan en esta investigación fueron recogidos por medio del trabajo de campo del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos sirvieron para confrontar o afirmar las hipótesis planteadas en el estudio.

La investigación conto con la autorización de las autoridades pertinentes de cada institución, además se mantuvo el anonimato de los sujetos encuestados; y el respeto y consideración de los mismos.

Asimismo, de conformidad a las normas y/o leyes tratadas en materia de estudio como es la calidad de servicios en las instituciones educativas pertenecientes a la UGEL 02 y a la necesidad de conocer cómo se dan estos servicios en distintas instituciones, se cumplió rigurosamente con las normas establecidas en el Reglamento de Investigación de Postgrado RD N° 3902-2013 /EPG-UCV; la Ley N° 27815 Código de Ética de la Función Pública, las que correspondan en la Constitución Política del Perú 1993.



### **III. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivos

Categorización de datos:

Bajo: 22 – 66

Medio: 66 – 110

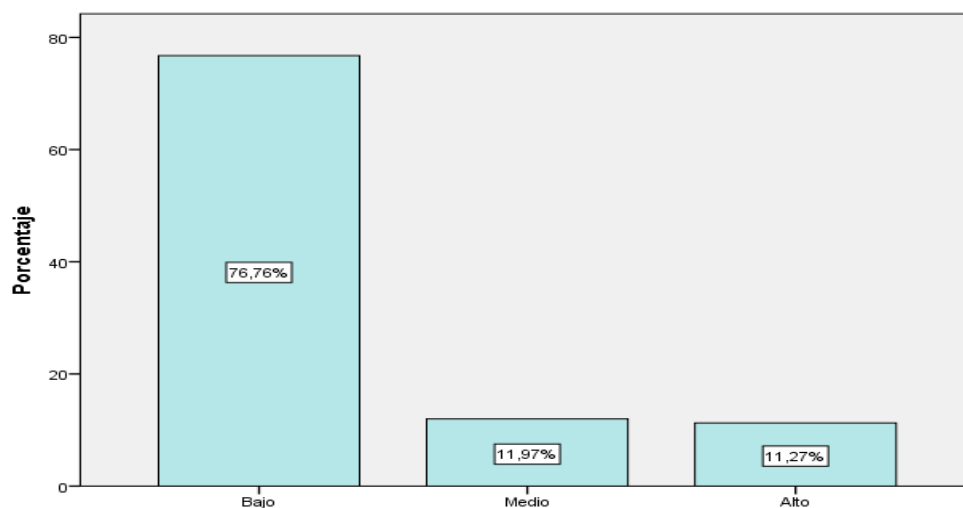
Alto: 110 - 154

Los resultados sobre la calidad de servicio (expectativa y percepción) por parte de los estudiantes de la I.E. Micaela Bastidas son los siguientes:

Tabla 7

*Niveles de la calidad de servicios en la I.E. Micaela Bastidas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	109	10,3	76,8	76,8
	Medio	17	1,6	12,0	88,7
	Alto	16	1,5	11,3	100,0
	Total	142	13,5	100,0	
Perdidos	Sistema	913	86,5		
Total		1055	100,0		



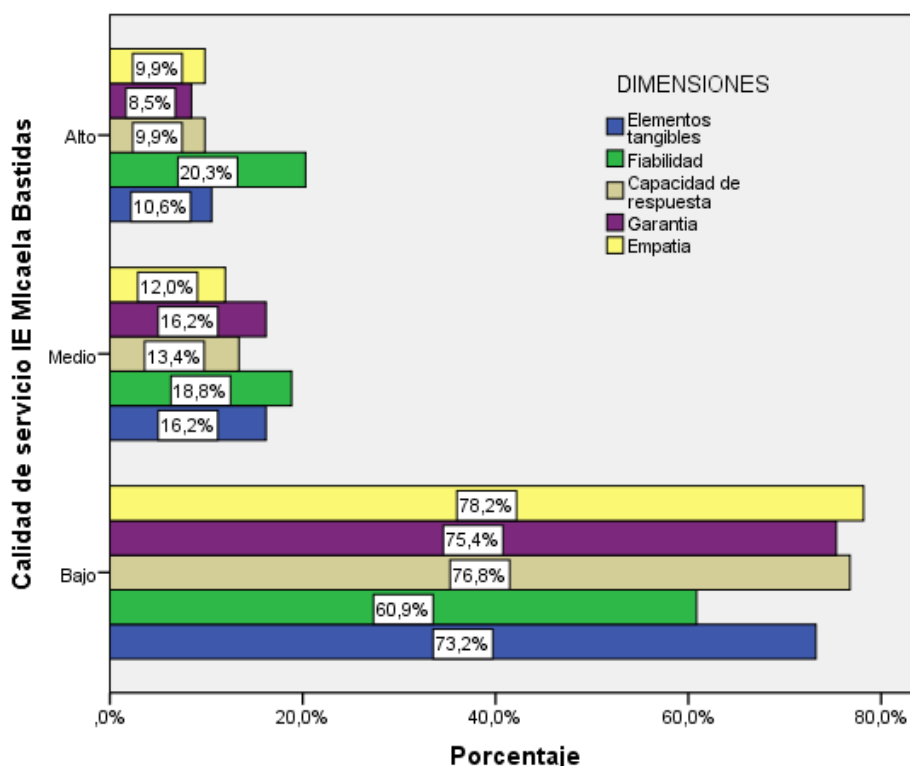
*Figura 8. Niveles de la calidad de servicios en la I.E. Micaela Bastidas*

Interpretación: En la tabla 7 y figura 8 se observa que el 76.8% de alumnos opinaron que la I.E. Micaela Bastidas brinda una baja calidad de servicios, mientras que el 12% y 11.3% opinaron que posee una calidad de servicios de nivel medio y alto respectivamente.

Tabla 8

*Niveles de calidad de servicios según dimensiones en la I.E. Micaela Bastidas*

		Recuento	% del N de columna
Elementos tangibles	Bajo	104	73,2%
	Medio	23	16,2%
	Alto	15	10,6%
Fiabilidad	Bajo	109	76,8%
	Medio	15	10,6%
	Alto	18	12,7%
Capacidad de respuesta	Bajo	109	76,8%
	Medio	19	13,4%
	Alto	14	9,9%
Garantía	Bajo	107	75,4%
	Medio	23	16,2%
	Alto	12	8,5%
Empatía	Bajo	111	78,2%
	Medio	17	12,0%
	Alto	14	9,9%



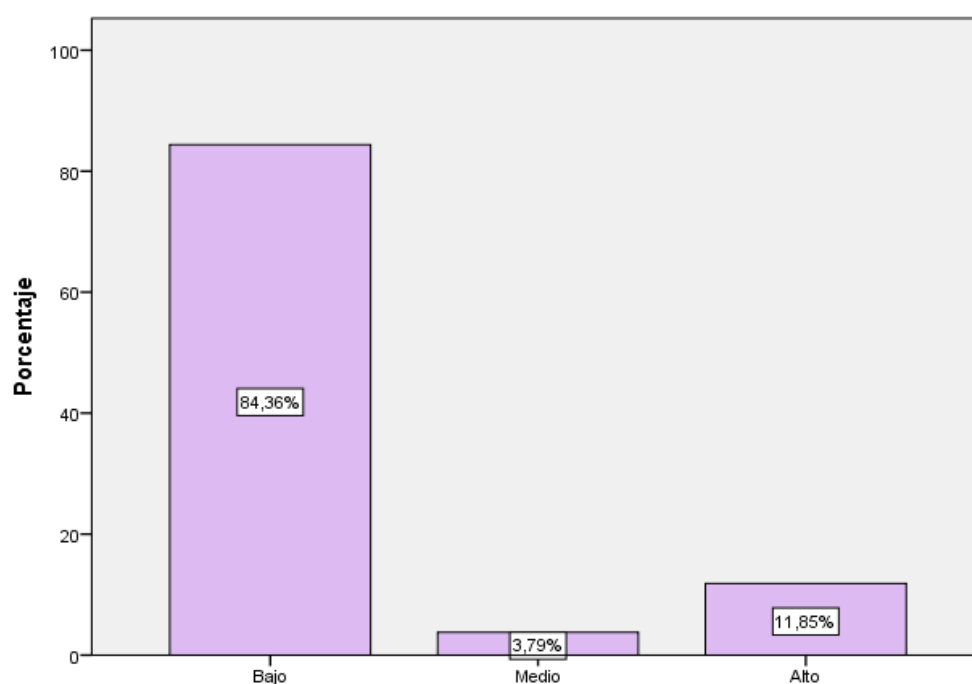
*Figura 9. Niveles de calidad de servicios según dimensiones en la I.E. Micaela Bastidas*

Interpretación: En la tabla 8 y figura 9 se observa que un mayor porcentaje de alumnos opinan que dicha institución posee un nivel bajo de calidad de servicios, considerando a la empatía (78.2%) y capacidad de respuesta (76.8%) de nivel bajo más sobresalientes, por otro lado en el nivel medio más destacado se encuentra la fiabilidad (18.8%) así mismo sobresale en el nivel alto con 20.3%.

Tabla 9

*Niveles de la calidad de servicios en la I.E. E. María Parado de Bellido*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	178	16,9	84,4	84,4
	Medio	8	,8	3,8	88,2
	Alto	25	2,4	11,8	100,0
	Total	211	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	844	80,0		
Total		1055	100,0		



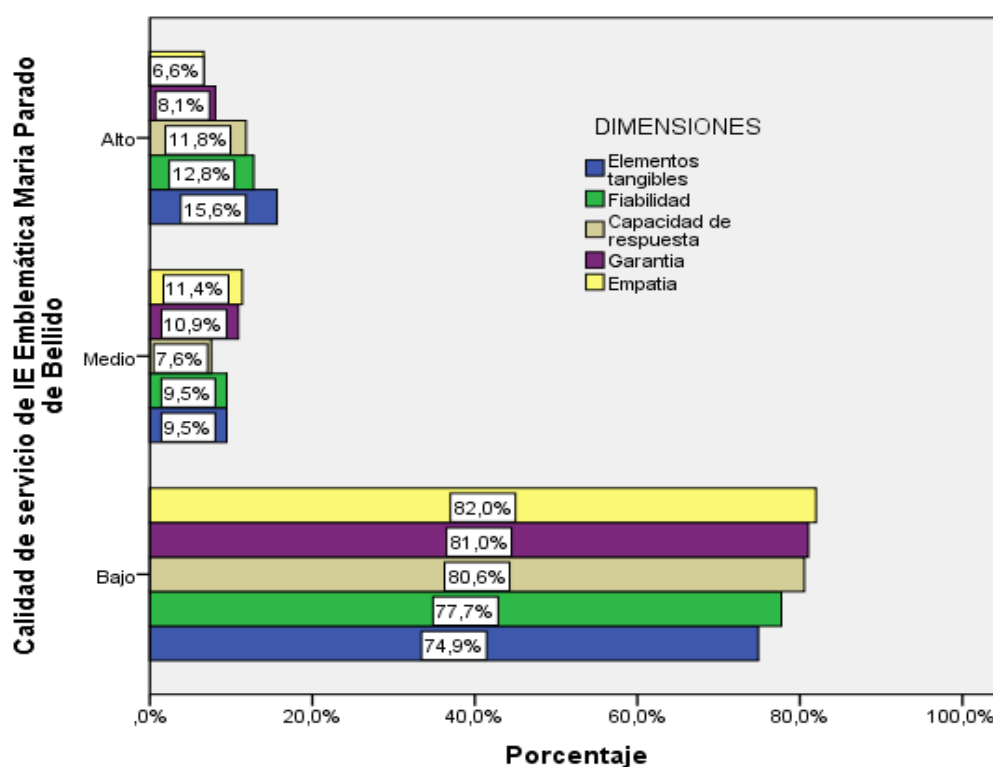
*Figura 10. Niveles de la calidad de servicios en la I.E. Emblemática María Parado de Bellido*

Interpretación: En la tabla 9 y figura 10 se observa que el 84.4% de alumnos opinaron que la I.E. Emblemática María Parado de Bellido brinda un nivel bajo de calidad de servicios, mientras que el 3.8% y 11.8% opinaron que posee una calidad de servicios de nivel medio y alto respectivamente.

Tabla 10

*Niveles de calidad de servicios según dimensiones en la I.E. Emblemática María Parado de Bellido*

		Recuento	% del N de columna
Elementos tangibles	Bajo	158	74,9%
	Medio	20	9,5%
	Alto	33	15,6%
Fiabilidad	Bajo	164	77,7%
	Medio	20	9,5%
	Alto	27	12,8%
Capacidad de respuesta	Bajo	170	80,6%
	Medio	16	7,6%
	Alto	25	11,8%
Garantía	Bajo	171	81,0%
	Medio	23	10,9%
	Alto	17	8,1%
Empatía	Bajo	173	82,0%
	Medio	24	11,4%
	Alto	14	6,6%



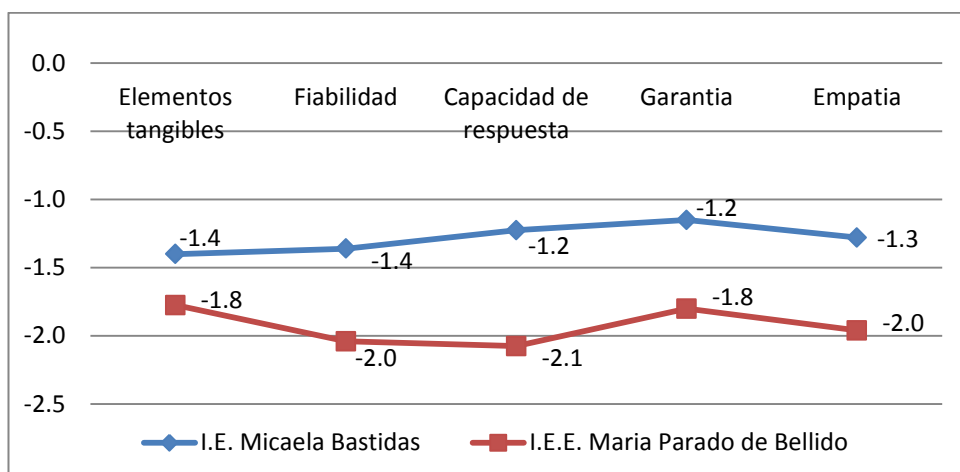
*Figura 11. Niveles de la calidad de servicios según dimensiones en la I.E. Emblemática María Parado de Bellido*

Interpretación: En la tabla 10 y figura 11 se observa que un mayor porcentaje de alumnos opinan que dicha institución posee un nivel bajo de calidad de servicios, considerando a la empatía (78.2%) y capacidad de respuesta (76.8%) de nivel bajo más sobresalientes, por otro lado en el nivel medio más destacado se encuentra la fiabilidad (18.8%) así mismo sobresale en el nivel alto con 20.3%.

Tabla 11

*Comparación de calidad de servicios entre II.EE. según ítems*

Dimensión	Ítems	I.E. Micaela Bastidas			I.E.E. María Parado de Bellido		
		Expectativa	Percepción	Calidad de servicio	Expectativa	Percepción	Calidad de servicio
Elementos tangibles	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva	6.4	4.9	-1.5	6.3	4.5	-1.8
	Los documentos emitidos en periódico mural (cartas, reportes, etc.) son visualmente atractivos	6.2	5	-1.2	6.1	4.4	-1.7
	El personal de esta institución tiene apariencia pulcra	6.3	4.9	-1.4	6.2	4.3	-1.9
	Las instalaciones físicas de infraestructura de esta institución son visualmente atractivas	6.2	4.7	-1.5	6.3	4.6	-1.7
	Total			-1.4			-1.8
Fiabilidad	El personal se esfuerza constantemente por mantener tu expediente (registros) sin errores	6.1	5	-1.1	6	4.4	-1.6
	El personal realiza su servicio de manera correcta desde la primera vez	6.2	5	-1.2	6.3	4.2	-2.1
	Cuando tienes un problema, el personal muestra un sincero interés en solucionártelo	6.3	4.8	-1.5	6.2	4.1	-2.1
	Cuándo el personal de esta institución promete hacer algo en un tiempo determinado, lo realiza cabalmente	6.3	4.8	-1.5	6.3	4.1	-2.2
	El personal de esta Institución concluye el servicio en el tiempo prometido	6.3	4.8	-1.5	6.3	4.1	-2.2
	Total			-1.4			-2.0
Capacidad de respuesta	El personal comunica cuando culminara el servicio prestado	6	4.8	-1.2	6	4.1	-1.9
	El personal de esta institución siempre está disponible para atenderte	6.2	4.9	-1.3	6.2	4	-2.2
	El personal de esta institución siempre está dispuesto a ayudarte	6.3	5.1	-1.2	6.3	4.2	-2.1
	Esta institución educativa ofrece un servicio puntual	6.3	5.1	-1.2	6.5	4.4	-2.1
	Total			-1.2			-2.1
Garantía	El personal tiene conocimientos suficientes para responder a tus preguntas	6.2	5	-1.2	6.2	4.4	-1.8
	El personal que presta servicios en esta Institución es siempre amable contigo	6.3	5.1	-1.2	6.3	4.4	-1.9
	Te sientes seguro en tus trámites realizados en esta Institución	6.3	5.2	-1.1	6.4	4.8	-1.6
	El comportamiento del personal de esta Institución te inspira confianza	6.3	5.2	-1.1	6.4	4.5	-1.9
	Total			-1.2			-1.8
Empatía	En esta Institución se comprenden tus necesidades específicas	6.2	4.9	-1.3	6.2	4.3	-1.9
	Esta Institución tiene personal que te ofrece una atención personalizada	6.1	4.9	-1.2	6.1	4.1	-2
	En esta Institución educativa te brindan una atención individualizada frente a entidades externas	6	4.7	-1.3	6	4.1	-1.9
	En esta institución educativa se preocupan por cuidar los intereses de sus estudiantes	6.3	5.1	-1.2	6.4	4.4	-2
	Esta Institución tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes	6.3	4.9	-1.4	6.5	4.5	-2
	Total			-1.3			-2.0



*Figura 12.* Comparación de calidad de servicios entre II.EE. según dimensiones.

Interpretación: En la tabla 11 y figura 12, se observa que las dimensiones capacidad de respuesta (-1.2) y garantía (-1.2) de la I.E. Micaela Bastidas es la más valorada siendo el ítem 1 “La institución cuenta con equipos de apariencia moderna” (6.4) más valorada por los estudiantes a diferencia del ítem 10 “El personal comunica cuando culminara el servicio prestado” (6) y el ítem 20 “En esta Institución educativa brindan una atención individualizada frente a entidades externas” (6), las cuales fueron considerados de menor importancia, por su parte las dimensiones elementos tangibles (-1.8) y garantía (-1.8) en la I.E.E. María Parado de Bellido es la más valorada siendo el ítem 13 “Esta institución educativa ofrece un servicio puntual” (6.5) y el ítem 22 “Esta Institución tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes” (6.5), fue más valorado a diferencia del ítem 5 “El personal se esfuerza constantemente por mantener tu expediente (registros) sin errores” (6) y el ítem 10 “El personal comunica cuando culminara el servicio prestado” (6) y el ítem 20 “En esta Institución educativa te brindan una atención individualizada frente a entidades externas” (6), las cuales fueron considerados de menor importancia.

## 3.2 Contrastación de hipótesis

### 3.2.1 Hipótesis general.

Ho: No existen diferencias significativas de calidad de servicio entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido, 2017

H: Existen diferencias significativas de calidad de servicio entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido, 2017

Tabla 12

*Prueba de rango y de contraste de la calidad de servicio entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.*

		Rangos			Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
		N	Rango promedio	Suma de rangos		
Calidad servicio	IE Micaela Bastidas	142	183,97	26124,00	U de Mann-Whitney	13991,000
	IEE María Parado de Bellido	211	172,31	36357,00	W de Wilcoxon	36357,000
	Total	353			Z	-1,552
					Sig. asintótica (bilateral)	,121

Interpretación:

Según los resultados comparativos de los rangos en la tabla 12, se tiene que  $p = 0,121 > \alpha = 0,05$  por tanto se acepta la hipótesis nula y se infiere que no existe diferencias significativas entre los rangos de la calidad de servicios en la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

### 3.2.2 Hipótesis específicas.

Ho: No existen diferencias significativas de elementos tangibles entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

H1: Existen diferencias significativas de elementos tangibles entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.



Tabla 13

*Prueba de rango y de contraste de la dimensión elementos tangibles entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.*

		Rangos		Suma de rangos	Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
		N	Rango promedio			
Elementos tangibles	IE Micaela Bastidas	142	177,12	25150,50	U de Mann-Whitney	14964,500
	IEE María Parado de Bellido	211	176,92	37330,50	W de Wilcoxon	37330,500
	Total	353			Z	-,023
					Sig. asintótica (bilateral)	,982

#### Interpretación:

Según los resultados comparativos de los rangos en la tabla 13, se tiene que  $p = 0,982 > \alpha = 0,05$  por tanto se acepta la hipótesis nula y se infiere que no existe diferencias significativas entre los rangos de elementos tangibles en la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

Ho: No existen diferencias significativas de fiabilidad entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

H2: Existen diferencias significativas de fiabilidad entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

Tabla 14

*Prueba de rango y de contraste de la dimensión fiabilidad entre I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.*

		Rangos		Suma de rangos	Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
		N	Rango promedio			
Fiabilidad	IE Micaela Bastidas	142	177,86	25256,00	U de Mann-Whitney	14859,000
	IEE María Parado de Bellido	211	176,42	37225,00	W de Wilcoxon	37225,000
	Total	353			Z	-,178
					Sig. asintótica (bilateral)	,859

#### Interpretación:

Según los resultados comparativos de los rangos en la tabla 14, se tiene que  $p = 0,859 > \alpha = 0,05$  por tanto se acepta la hipótesis nula y se infiere que no existe diferencias significativas entre los rangos de fiabilidad en la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

Ho: No existen diferencias significativas de capacidad de respuesta entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

H3: Existen diferencias significativas de capacidad de respuesta entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

Tabla 15

*Prueba de rango y de contraste de la dimensión capacidad de respuesta entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.*

		Rangos		Suma de rangos	Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
		N	Rango promedio			
Capacidad de respuesta	IE Micaela Bastidas	142	180,13	25579,00	U de Mann-Whitney	14536,000
	IEE María Parado de Bellido	211	174,89	36902,00	W de Wilcoxon	36902,000
	Total	353			Z	-,667
					Sig. asintótica (bilateral)	,505

#### Interpretación:

Según los resultados comparativos de los rangos en la tabla 15, se tiene que  $p = 0,505 > \alpha = 0,05$  por tanto se acepta la hipótesis nula y se infiere que no existe diferencias significativas entre los rangos de capacidad de respuesta en la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

Ho: No existen diferencias significativas de garantía entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

H4: Existen diferencias significativas de garantía entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

Tabla 16

*Prueba de rango y de contraste de hipótesis de la dimensión garantía entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.*

		Rangos		Suma de rangos	Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
		N	Rango promedio			
Garantía	IE Micaela Bastidas	142	182,60	25929,00	U de Mann-Whitney	14186,000
	IEE María Parado de Bellido	211	173,23	36552,00	W de Wilcoxon	36552,000
	Total	353			Z	-1,185
					Sig. asintótica (bilateral)	,236

## Interpretación:

Según los resultados comparativos de los rangos en la tabla 16, se tiene que  $p = 0,236 > \alpha = 0,05$  por tanto se acepta la hipótesis nula y se infiere que no existe diferencias significativas entre los rangos de garantía en la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

Ho: No existen diferencias significativas de empatía entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

H5: Existen diferencias significativas de empatía entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

Tabla 17

*Prueba de rango y de contraste de la dimensión empatía entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.*

		Rangos				
		N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
Empatía	IE Micaela Bastidas	142	181,38	25755,50	U de Mann-Whitney	14359,500
	IEE María Parado de Bellido	211	174,05	36725,50	W de Wilcoxon	36725,500
	Total	353			Z	-,957
Sig. asintótica (bilateral)						,339

## Interpretación:

Según los resultados comparativos de los rangos en la tabla 17, se tiene que  $p = 0,339 > \alpha = 0,05$  por tanto se acepta la hipótesis nula y se infiere que no existe diferencias significativas entre los rangos de empatía en la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

## **IV. Discusión**

En la presente investigación, se demuestra que no existen diferencias significativas ( $p$  valor = 0.121) de calidad de servicio entre una institución educativa regular y otra institución educativa emblemática, donde la percepción no superó las expectativas y en ambos casos lo catalogan con un nivel de calidad de servicio bajo. Esto es contradictorio con los resultados obtenidos por Martell (2014), quien concluyó que existen diferencias significativas ( $p$  valor = 0.000) de calidad de servicio entre una institución educativa pública y otra particular, donde los alumnos percibieron un servicio de regular calidad. Del mismo modo, Palomino et al. (2016), señalaron que existe diferencia significativa ( $p$  valor = 0.001) de calidad de servicios educativos entre los liceos particulares y municipales, donde los alumnos de liceos particulares se encontraron más satisfechos que los alumnos de liceos municipales. Así mismo, Álvarez et al. (2014), concluyeron que existen diferencias significativas entre instituciones de educación superior públicas y privadas.

La falta de evidencias suficientes para afirmar que hay diferencias significativas ( $p$  valor = 0.982) de elementos tangibles entre ambas instituciones refleja la similitud en la percepción de los estudiantes, en ambos casos se manifestó una calidad de servicio media. Esto es contradictorio con la investigación Álvarez et al., (2014), quienes concluyeron que existen diferencias significativas ( $p$  valor = 0.080) de infraestructura entre estudiantes de una institución pública y privada. Por otro lado el resultado obtenido es congruente con Cruz et al. (2015) quien refirió su investigación en varias provincias del Perú resultando en la mayoría de los casos una percepción regular con 26% respecto a la falta de una infraestructura adecuada y 33% a la falta de material educativo, esto da conocer que los elementos tangibles brindados por el estado a los centros

educativos requieren de mayor desarrollo y gestión eficiente. Así mismo Valenzuela et al. (2012) señaló que la infraestructura en una institución educativa de nivel superior es considerada muy bueno y excelente, a diferencia de los resultados obtenidos es contradictorio y refleja el modo en que un estudiante percibe los servicios que le son otorgados en otro país.

La falta de evidencias suficientes para afirmar que existen diferencias significativas de fiabilidad ( $p$  valor = 0.859) en ambas instituciones, dan a conocer que ambas instituciones brindan percepciones similares ante sus estudiantes con respecto a la fiabilidad de sus servicios ofrecidos, mostrando a la institución Micaela Bastidas con una percepción mayor en cuanto al servicio preciso y entrega oportuna a diferencia de la institución María Parado de Bellido que tuvo menor aprobación en este indicador. Esto es congruente con Duque et al. (2012) quienes señalaron que los estudiantes catalogan a los horarios en los servicios como secundarios pero valorando el cumplimiento y entrega oportuna de tales servicios en caso que la institución lo prometa o establezca. Por su parte Gonzales (2015) también señaló que existen diferencias significativas ( $p$  valor = 0.000) de fiabilidad en un estudio realizado en empresas prestadoras de servicios ya que al ser una institución particular se espera un servicio óptimo y de entera satisfacción.

Las falta de evidencias suficientes para afirmar que existen diferencias significativas de capacidad de respuesta entre ambas instituciones señalan que esta posee una calidad alta (9.9%) para la institución de nivel regular del mismo modo una calidad alta (11.8%) para la institución emblemática. Por su parte Martell (2014) señalo que los estudiantes de instituciones públicas como privadas percibieron una comunicación poco fluida y baja disposición de los docentes fuera

de clase, contrastando dicha información la capacidad de respuesta no es igual en todas las instituciones educativas.

La falta de evidencias suficientes para afirmar que existen diferencias significativas de garantía entre ambas instituciones se reflejan en lo percibido por los estudiantes, quienes señalan una calidad baja en la institución educativa regular y en la institución educativa emblemática, donde la seguridad en los trámites realizados posee un mayor acercamiento, tal como lo señala Palominos et al (2016), quienes concluyen que la ineficiencia administrativa en la entrega del servicio y por tanto inseguridad y desconfianza se dan en ciertas instituciones donde de acuerdo a su nivel educativo debería ser lo contrario.

La falta de evidencias suficientes para afirmar que existen diferencias significativas de empatía entre ambas instituciones señalan una calidad percibida baja para la institución educativa regular y la institución educativa emblemática, donde la sensibilidad social juega un rol muy importante, tal como lo señalaron Duque et al (2012) a los estudiantes les interesa mucho ser valorados y tenidos en cuenta, por su parte Alvarado (2014) señaló que para generar calidad de servicio es de vital importancia lograr los objetivos del PEI como también el impacto social que generan los docentes y para ello un compromiso con su institución y los educandos.

## **V. Conclusiones**



## Conclusiones

**Primera:** No se presentaron diferencias significativas de la calidad de servicio entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

**Segunda:** No se presentaron diferencias significativas de elementos tangibles entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

**Tercera:** No se presentaron diferencias significativas de fiabilidad entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

**Cuarta:** No se presentaron diferencias significativas de capacidad de respuesta entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

**Quinta:** No se presentaron diferencias significativas de garantía entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

**Sexta:** No se presentaron diferencias significativas de empatía entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

## **VI. Recomendaciones**

## Recomendaciones

**Primera:** Se recomienda a los directores de las instituciones educativas realicen periódicamente mediciones de la percepción en los estudiantes acerca de los servicios que ofrece, ya que los resultados que se obtendrán servirá para tomar acciones sobre los puntos débiles que afronta la institución.

**Segunda:** Los representantes directos de la institución como el director y sub director podrían poner mayor énfasis en estrategias de empatía por parte del personal que acerquen más al estudiante y este sienta el apoyo y valoración que necesita.

**Tercera:** Se recomienda una mejor gestión por parte de los representantes de la UGEL con respecto a los recursos otorgados a dichas instituciones, tales como la infraestructura, mobiliario, etc. (Elementos tangibles) ya que los estudiantes al ingresar a una institución la primera expectativa a la que se somete son las mencionadas, y como tal son derechos fundamentales dentro de su educación.

**Cuarta:** Para ambas instituciones se recomienda a los directivos estrategias de fiabilidad, como priorizar los tiempos de atención, cumplir lo prometido y sobre todo mostrar un sincero interés en solucionar los problemas que surgen en los estudiantes.

**Quinta:** Para la I.E. María Parado de Bellido se recomienda al personal y sobre todo a los docentes tomar estrategias en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda a sus estudiantes, como la disposición del personal en atender y ayudar a los estudiantes, ya que si bien es cierto son valorados por los alumnos no sobrepasan sus expectativas.

**Sexta:** Para futuras investigaciones se podría ampliar la investigación a una población representativa de instituciones educativas públicas considerando otras Unidades de Gestión Educativa Local en Lima Metropolitana.

**Séptima:** Ampliar la investigación teniendo en cuenta la relación entre el tamaño de la institución (institución educativa regular, emblemática) y la eficiencia de gestión institucional.

**Octava:** Seguir utilizando la encuesta de calidad de servicio ya establecido por Parasuraman et al. (1981) ya que posee parámetros de medición validados y eficaces para este tipo de investigación.

**Novena:** Ampliar la cantidad de variables que influyan en el estudio acerca de instituciones educativas de nivel regular y emblemático, ya que se trabajó solo la variable calidad de servicio.

**Decima:** Las instituciones educativas emblemáticas deberían de contar con programas que afiancen su relación con los estudiantes, ya que si bien es cierto estas instituciones cuentan con grandes infraestructuras, talleres y mayor cantidad de alumnado - diferencia de una institución educativa regular - también cuentan con mayor cantidad de estudiantes insatisfechos.

## **VII. Referencias bibliográficas**

## Referencias bibliográficas

- Álvarez, J.; Chaparro, E. y Reyes, D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, México*. 13(2), 5-26. Recuperado de <http://goo.gl/SHtpso>
- Alvarado, L. (2014) *El estilo de liderazgo del director y su relación con la calidad del servicio educativo en tres instituciones educativas de la RED N° 09 – Puente Piedra, Lima 2013*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú).
- Areche, F. (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “maría auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperado de <http://goo.gl/tuYLqb>
- Arnold, M. y Osorio, F. (1998). Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas. *Universidad de Chile*. Recuperado de <http://goo.gl/dyRhXS>
- Arrúe, J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú). Recuperado de <http://goo.gl/2cYN0E>
- Brady, M. y Cronin, J. (2001). Algunas nuevas reflexiones sobre la conceptualización de la calidad del servicio percibido: un enfoque jerárquico. *Journal of Marketing*, 5, 34-49.
- Castillo, E. (2005). Escala Multidimensional SERVQUAL. *Universidad del Bio-Bio, Chile*. pp. 1-11. Recuperado de <http://goo.gl/xvXLhh>
- Castro, W. (2012). Percepción del clima escolar en estudiantes del cuarto al sexto de primaria de una institución educativa del Callao. (Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú). Recuperado de <http://goo.gl/G9CwVD>
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. 56. pp. 55-68.

- Cruz, M., Aragón, J., De Belaunde, C., Eguren, M., Gonzales, N., Roman, A. (2015). *Proyecto democracia. Construyendo ciudadanía desde la escuela*. Instituto de Estudios Peruanos Recuperado de <http://goo.gl/dp2TEQ>
- Chiavenato, A. (2004). Introducción a la teoría general de la administración. (7ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de <http://goo.gl/SPoymq>
- Duque, E. y Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre Universidad Nacional de Colombia*, 10(16), 159-192. Recuperado de <http://goo.gl/srPruW>
- Escobar, J. (2016). *Estudio comparativo: Calidad de servicio en los distritos judiciales de Lima Sur y Lima Norte, 2015*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú).
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*. 15(25). Recuperado de <http://goo.gl/Lf5QGp>
- Fallas y Herrera (1998). *Evaluación e implantación de un sistema de calidad en instituciones educativas*. Recuperado de <http://goo.gl/JnynDK>
- Gabriel, A. (2003). *Medición de la calidad de los servicios*. (Tesis de maestría, Universidad del Cema, Buenos Aires, Argentina). Recuperado de <http://goo.gl/WsLTYE>
- Garcia, O. (2011). La administración por objetivos.
- Gómez, L. y Macedo, J. (2010). Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI. *Revista Investigación Educativa*. 14(26), pp. 39-49. Recuperado de <http://goo.gl/DKbVbR>
- Gonzales, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL. *Revista Ciencia e Ingeniería Neogranadina*. 25(1), pp. 113-135. Recuperado de <http://goo.gl/LBHxa6>
- Gronroos, C. (1990). *Gestión de servicios y marketing. Manejando en los momentos de verdad en competición de servicios*. Recuperado de <http://goo.gl/55WkVR>
- Hernández, S., Fernández C. y Baptista L. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, K. (2011). *Sistema de gestión de calidad en instituciones públicas de educación superior: Estudio comparativo Universidad Nacional de*

- Colombia – Universidad del Valle. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia, Palmira, Colombia). Recuperado de <http://goo.gl/38gEy3>
- Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio: del marketing a la estrategia*. Recuperado de <http://goo.gl/b9ykcj>
- López, M. y Serrano, A. (2001). Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras. *Revista Colombiana de Marketing*. 2(3), pp. 2-4. Recuperado de <http://goo.gl/F4r86l>
- Márquez, M. y Mejías, A. (2013). Dimensiones de la calidad del servicio ofrecido por el departamento de ingeniería industrial de la UNET. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología*. 17(67). Recuperado de <http://goo.gl/aCsXLo>
- Martell, L. (2014). *Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas*. (Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú). Recuperado de <http://goo.gl/VBfcbK>
- Ministerio de Educación. (2017). *OCDE: La reforma educativa ya iniciada en el Perú debe continuar*. Recuperado de <http://goo.gl/nfawV0>
- Ministerio de Educación. (2015). *Tendencias: Valores para el periodo 2000-2015 de los indicadores de la educación en el Perú*. Recuperado de <http://escale.minedu.gob.pe/tendencias>
- Ministerio de Salud. (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Recuperado de <http://goo.gl/lm4PSe>
- Ospina, S. (2015). *Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías*. (Tesis doctoral, Universidad de Valencia, España). Recuperado de <http://goo.gl/60OSG7>
- Palominos, P.; Quezada, L.; Osorio, C.; Torres, J. y Lippi, L. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública de Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES)*, México. 7(18). Recuperado de <http://goo.gl/cME7AE>
- Parasuraman, A., Zeithaml V., y Berry L. (1985). Conceptos de modelo de calidad de servicio y sus implicaciones en la búsqueda futura. *Journal of Marketing*. 49, pp. 35-48. Recuperado de <http://goo.gl/NmLc3r>



- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64 (1), p. 12-40.
- Porras, E. (2013). *Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de casos múltiples*. (Tesis doctoral, Universidad Nacional de Educación a Distancia, España). Recuperado de <http://goo.gl/wG4Pmd>
- Powpaka, S. (1994). The role of outcome quality as a determinant of overall service quality in different categorías of service industries: An empirical investigation. *Journal of Service Marketing*. 10(6).
- Quincho, R. (2014). *La gestión institucional y la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la UGEL Angaraes, Huancavelica, Perú*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú). Recuperado de <http://goo.gl/N1VcgP>
- Rosa, E. (2002). *Diagnóstico de la gestión de calidad en el proceso de producción de la empresa de calzado textil – Goma “Humberto Lamothe”*. (Tesis de maestría, Universidad de Matanzas, Cuba). Recuperado de <http://goo.gl/9107S9>
- Ruiz, C. (2002). Instrumento de investigación educativa. Procedimiento para su diseño y validación. Barquisimeto, Venezuela: CIDEG 266 p. Recuperado de <http://goo.gl/Vfkydf>
- Saldaña, J. y Cervantes, J. (2000). Mercadotecnia de servicios. *Revista Contaduría y Administración*, México. (199), 78-82. Recuperado de <http://goo.gl/5hu0j7>
- Sánchez, V. y Apolaya, M. (2003). *Procesos Metodológicos de la Investigación Científica*. Perú: Editorial Olivares.
- Sausa, M. (16 de Abril del 2016). Crecen las brechas de inequidad educativa en el Perú. *Perú 21*. Recuperado de <http://goo.gl/tiUZu6>
- Seto, D. (2004). *De la Calidad de servicios a la fidelidad del cliente*. Recuperado de <http://goo.gl/9QoPaa>
- Sotolongo, J. (2003). Metodología para la evaluación de la calidad del servicio y su aplicación en una empresa de servicios informáticos. *Revista Calidad II*,

del Instituto Politécnico José Antonio Echevarría, Cuba. 24(2). Recuperado de <http://goo.gl/TkDLoF>

Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Recuperado de: <http://goo.gl/rLUxMv>

Valenzuela, N.; Buentello, C. y Camarillo, S. (2012). Encuesta de satisfacción del cliente para mejorar la calidad del servicio educativo en su desarrollo integral en una Institución Superior. *XV Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas*. Congreso llevado a cabo en la Universidad Autónoma de Coahuila, Chihuahua, México. Recuperado de <http://goo.gl/2MIsci>

Vargas, M. y Quiñonez, L. (2007). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Recuperado de <http://goo.gl/HnKt9W>

Zavaleta, M. (07 de marzo del 2014). Los Tres Problemas que existen en el sector educación en el Perú. *El Comercio*. Recuperado de <http://goo.gl/C3q3RU>

## **Anexos**

Anexo A: Artículo científico

**Estudio comparativo: calidad de servicio de dos instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 02, 2017**

Comparative study: quality of service in two educational institutions of the Local Education Management Unit 02, 2017

Autor: Ruddy Vanessa Carhuapoma Mezarina  
Universidad Cesar Vallejo  
Baneza\_c15@hotmail.com

**Resumen**

En esta investigación se presentan los resultados de la comparación de calidad de servicios entre dos instituciones educativas estatales desde la percepción de sus estudiantes. Se busca contrastar la existencia de diferencias significativas de calidad de servicio entre una institución educativa regular y otra institución educativa emblemática. Este estudio sirve para contrarrestar la posición de muchas personas acerca de la calidad de servicio que se imparten en las instituciones educativas estatales, teniendo como referencia la antigüedad, cantidad de servicios o alumnado. La metodología utilizada es de tipo básica, de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal comparativo, con enfoque cuantitativo. Los resultados señalan que no existen diferencias significativas de calidad de servicio entre ambas instituciones educativas, además de que una institución educativa llamada "emblemática" no supone una institución con servicios de calidad alta.

*Palabras claves:* Calidad, expectativa, percepción, institución.

**Abstract**

This research presents the results of the comparison of quality of services between two state educational institutions, assuming as premise the perception about the services that are provided to the students. It seeks to contrast the existence of significant differences in quality of service between a regular educational institution and another emblematic educational institution. This study serves to counter the position of many people about the quality of service provided in state educational institutions, taking as reference the age, quantity of services or students. The methodology used is of basic type, descriptive level, non-experimental design of comparative cross-section, with quantitative approach. The results indicate that there are not significant differences in quality of service between both educational institutions, that an educational institution called "emblematic" does not represent an institution with services of high quality.

*Keywords:* Quality, expectation, perception, institution.

## **Introducción**

Hoy en día y a nivel mundial la calidad de servicio es un punto muy importante que tratan grandes empresas u organizaciones y proporciona una ventaja competitiva en su sector. En el Perú, el sistema educativo posee grandes problemas como es el servicio que ofrece a sus miles de niños en todo el país y en muchos casos con un déficit en la atención y medios que se les otorga por derecho como peruano. A lo largo de los años el presupuesto destinado al sector educación se ha ido elevando para superar las brechas y puntos débiles en este sector, según el Ministerio de Educación (MINEDU, 2015), el gasto por alumno fue de s/ 3395 en primaria y s/ 5445 en secundaria; sin embargo se ha ido a paso muy lento, las causas posiblemente sean muchas, mala planificación y gestión de los recursos, etc. las cuales han incidido en el tipo de servicio que se ofrece a los alumnos. Entre 1990 y el 2015 el Perú tuvo 21 ministros de educación, es decir casi uno ministro por año, lo que implicó diversos cambios en la política pública del sector e impacto en la calidad de la educación peruana faltando a los requerimientos y necesidades de los estudiantes, puesto que continuamente se observa el levantamiento de una población en búsqueda de respuestas a lo que por derecho tienen sus hijos; esto debido a que tanto como la política educativa curricular cambiante, poca capacitación docente, materiales educativos inadecuados e infraestructura en malas condiciones que se brinda no está llevando por buen camino a los educandos, reafirmando una vez más la situación lamentable en que se tiene este sector y en la que tienen que subsistir. Es necesario un análisis exhaustivo de estas falencias y gestiones más acertadas para generar un cambio en la educación y formar personas idóneas y cualificados para afrontar el mañana.

## Antecedentes del problema

A lo largo del tiempo no se han presentado investigaciones que diferencien y describan enfáticamente a una institución educativa regular de otra emblemática, sin embargo algunos estudios presentan bases teóricas que refuerzan la percepción del estudiante acerca de la calidad de servicio que se le brinda, es así que según estudios y contribuciones previas de otros autores en el contexto internacional y nacional crea el interés de realizar trabajos de investigación que permitan analizar la calidad de servicios que se ofrece en estas instituciones educativas.

En México se realizó una investigación que tuvo como objetivo realizar un diagnóstico de la satisfacción de los usuarios de los servicios educativos de Instituciones de educación superior, la cual llegó a la conclusión de que la mayor satisfacción se encontraba en: la habilidad para la enseñanza de los docentes y nivel de autorrealización de estudiantes, mientras que la infraestructura y servicios administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior, además se confirmó diferencias significativas entre universidades públicas y privadas obteniendo un ligero nivel de satisfacción. (Álvarez et al., 2014). Así mismo, Castro (2012), en su investigación titulada *Percepción del clima escolar en estudiantes del cuarto al sexto de primaria de una institución educativa del Callao*, planteó como objetivo general determinar el nivel de percepción del clima escolar que tienen los alumnos de una institución educativa del distrito del Callao. Llegó a la conclusión de que los estudiantes percibieron un clima escolar entre intermedio (51%) y positivo (30%) teniendo en cuenta también que un 14.5% perciben un clima escolar negativo. Por su parte, Martell (2014), en su investigación titulada *Calidad de servicio y Burnout en instituciones educativas privadas y públicas*, planteó como objetivo

general determinar las diferencias de la calidad de servicio y del Burnout entre una I.E. privada y una I.E. pública del distrito de Bellavista – Callao, además a través de la prueba U Mann-Whitney y W de Wilcoxon se llegó a la conclusión de la existencia de diferencia significativa en la calidad de servicio entre las instituciones educativas, ambas percibidas de regular calidad, donde la I.E. particular tiene mayor calidad de servicio que la I.E. pública, en este último se considera que el aspecto académico es de nivel más bajo siendo la disciplina el factor más crítico, por otro lado los estudiantes señalaron una deficiente relación con el docente ya que la comunicación no es fluida y hay poca disposición de ellos fuera de clase. A su vez, Quincho (2014), en su investigación titulada *La gestión institucional y la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la UGEL Angaraes, Huancavelica, Perú* planteó como objetivo general determinar la relación entre calidad de los servicios educativos y la gestión institucional en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la UGEL Angaraes, 2013. Llegó a la conclusión de que existe una relación directa positiva entre las dos variables estudiadas.

Larrea (1991) definió la calidad de servicio como “la satisfacción de los clientes, es decir de los consumidores intermedios y finales de bienes económicos” (p. 59). Ello partiendo con la utilización de ciertos objetos físicos o la realización de actos alternativos para un resultado positivo, la persona asocia siempre un resultado a cada acto u objeto que pretende realizar o emplear, la cual tendrá la probabilidad de obtener un resultado de insatisfacción completa hasta una satisfacción completa.

Así mismo Parasuraman, Zeithaml y Berry (1984) citado en Márquez y Mejías (2013), definieron a la calidad de servicio “como un desajuste entre las expectativas previas y la percepción del servicio recibido” (p. 69).

### ***Ciclo de la calidad de servicio.***

La verificación de la calidad de servicio no solo se basa en el papel que ejerce el cliente antes, durante y después de recibir el servicio, también se debe estudiar el mercado, verificar que la forma y características del producto o servicio se acomode a lo que los clientes buscan y necesitan, que el servicio este acorde con lo diseñado y posteriormente evaluar el rol de la institución ante posteriores quejas o reclamos, así como también la disposición en la orientación del cliente acerca del uso del servicio. (Fallas y Herrera, 1998, p. 17-18).

El ciclo de la calidad está compuesto por: a) el valor percibido, b) cliente satisfecho, c) aumento del negocio, d) orientación al cliente, e) calidad del trabajo, f) calidad de la organización, g) calidad diferencial a un coste competitivo, la interrelación de estos factores muestra un elemento clave que configura a la calidad, el cual es la orientación al cliente. (Larrea, 1991, p. 30).

### ***La gestión de calidad en instituciones de servicios.***

Según Fallas y Herrera (1998, pp. 18-19), la gestión de calidad tiene como base normas y políticas dentro una institución, donde la participación de sus integrantes cumple un rol muy importante, y la cual está constituida por tres factores claves: a) estrategia, b) personal, c) sistema.

### ***Escuela Americana de calidad de servicio.***

En estos últimos tiempos, la investigación académica en base a la calidad de servicio se ha visto destacada por la escuela americana, donde la escala SERVQUAL, expuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), ha tenido un gran impulso en el análisis de la dimensionalidad y su medición, esta visión esta entre las primeras en exponer escalas multi-



ítem para evaluar la calidad desde un enfoque global las cinco dimensiones propuestas que se unen para conformar la calidad de servicio: elementos tangibles, capacidad de respuesta, garantía, fiabilidad y empatía.

## **Problema**

En el Perú, el sistema educativo posee grandes problemas como es el servicio que ofrece a sus miles de niños en todo el país y en muchos casos con un déficit en la atención y medios que se les otorga, si bien es cierto se ha hecho una lucha para superar estas falencias en la educación pero no es suficiente. Es así que en esta investigación se plantea como problema general: ¿Cuál es la diferencia de calidad de servicio entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido?, mientras que los problemas específicos son: a) ¿Cuál es la diferencia de elementos tangibles entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido?; b) ¿Cuál es la diferencia de fiabilidad percibida entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido?; c) ¿Cuál es la diferencia de capacidad de respuesta entre la I.E. 2089 Micaela y la I.E.E. María Parado de Bellido?; d) ¿Cuál es la diferencia de garantía entre los servicios ofrecidos por la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido?; e) ¿Cuál es la diferencia de empatía entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido?

## **Objetivo**

Esta investigación tiene por objetivo General: comparar la calidad de servicio entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido, mientras que los objetivos específicos son: a) Comparar los elementos tangibles que ofrece la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido; b) Comparar la fiabilidad percibida en la I.E. 2089

Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido; c) Comparar la capacidad de respuesta que brinda la I.E. 2089 Micaela y la I.E.E. María Parado de Bellido; d) Comparar la garantía en los servicios ofrecidos por la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido; e) Comparar la empatía percibida en los servicios ofrecidos por la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

## **Método**

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, básica descriptiva, de diseño no experimental de corte transversal, describe la percepción de los estudiantes de 4° y 5° grado de dos instituciones educativas, la primera es la I.E. Micaela Bastidas y la segunda la I.E.E. María Parado de Bellido, el muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple haciendo uso de la tómbola resultando 142 y 211 estudiantes de las instituciones antes mencionadas respectivamente.

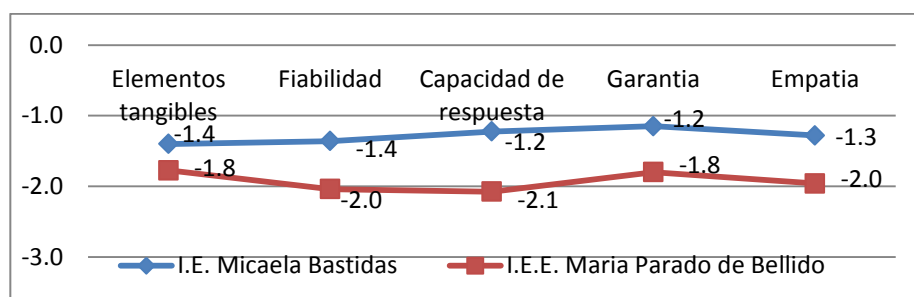
Se usó como método de recopilación de datos el cuestionario, ya que por medio de la revisión bibliográfica se constató que la calidad de servicio está determinada por el análisis de sus dimensiones direccionadas en expectativas y percepciones, y en su conjunto permite valorar la satisfacción del estudiante respecto a los servicios ofrecidos por su institución. Para su validez se sometió a juicio de expertos acreditados en el conocimiento de la variable y contexto de la investigación. La confiabilidad del instrumento se determinó por medio de la prueba piloto aplicado al 7% de estudiantes de una institución con características similares al del objeto de estudio dando como resultado un  $\alpha=0,97$  el cual representa una alta confiabilidad del instrumento.

En la recolección de datos se contó con el apoyo de personal ajeno al servicio previamente capacitado, posteriormente la encuesta fue distribuida mediante un trabajo de

campo en ambas instituciones para luego presentar y explicar a los estudiantes la finalidad de la investigación y la forma adecuada del llenado de la encuesta que tuvo una duración de 15 minutos, los datos fueron tabulados en Excel y pasados al programa SPSS para su posterior análisis descriptivo. Posteriormente se realizó la comprobación de las hipótesis en el software SPSS teniendo en cuenta un análisis no paramétrico llamado U Mann-Withney, dado que este analizó datos ordinales de la variable cualitativa calidad de servicio en dos unidades muestrales independientes comparándolas entre sí empleando tablas y figuras.

## Resultados

Inicialmente se analizaron las expectativas y percepciones de los estudiantes para medir la calidad de servicio en ambas instituciones, las puntuaciones obtenidas develaron que no existen diferencias significativas siendo la más relevante la dimensión de capacidad de respuesta en la que la disponibilidad del personal por atender y ayudar al estudiante se brinda de manera similar en las dos instituciones.



*Figura 12.* Comparación de calidad de servicio entre I.E.E. según dimensiones

Interpretación: En la figura 12, se observa que las dimensiones capacidad de respuesta y garantía de la I.E. Micaela Bastidas es la más considerada, por su parte las dimensiones elementos tangibles y garantía en la I.E.E. María Parado de Bellido es la más valorada.

Tabla 12

*Prueba de rango y de contraste de la variable calidad de servicio entre la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.*

		Rangos			Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
		N	Rango promedio	Suma de rangos		
Calidad de servicio	IE Micaela Bastidas	142	183,97	26124,00	U de Mann-Whitney	13991,000
	IEE María Parado de Bellido	211	172,31	36357,00	W de Wilcoxon	36357,000
	Total	353			Z	-1,552
					Sig. asintótica (bilateral)	,121

Interpretación: Según los resultados comparativos de los rangos en la tabla 12, se tiene que  $p = 0,121 > \alpha = 0,05$  por tanto se acepta la hipótesis nula y se infiere que no existe diferencias significativas entre los rangos de la calidad de servicios en la I.E. Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.

## Discusión

En la presente investigación, se demuestra que no existen diferencias significativas ( $p$  valor = 0.121) de calidad de servicio entre una institución educativa regular y otra institución educativa emblemática, donde la percepción no superó las expectativas y en ambos casos lo catalogan con un nivel de calidad de servicio bajo. Esto es contradictorio con los resultados obtenidos por Martell (2014), quien concluyó que existen diferencias significativas ( $p$  valor = 0.000) de calidad de servicio entre una institución educativa pública y otra particular, donde los alumnos percibieron un servicio de regular calidad. Del mismo modo, Palomino et al. (2016), señalaron que existe diferencia significativa ( $p$  valor = 0.001) de calidad de servicios educativos entre los liceos particulares y municipales, donde los alumnos de liceos particulares se encontraron más satisfechos que los alumnos de liceos municipales. Así mismo, Álvarez et .

(2014), concluyeron que existen diferencias significativas entre instituciones de educación superior públicas y privadas.

## Referencias

- Álvarez, J.; Chaparro, E. y Reyes, D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, México*. 13(2), 5-26. Recuperado de: <http://goo.gl/SHtpso>
- Castro, W. (2012). Percepción del clima escolar en estudiantes del cuarto al sexto de primaria de una institución educativa del Callao. (Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú). Recuperado de: <http://goo.gl/G9CwVD>
- Fallas y Herrera (1998). *Evaluación e implantación de un sistema de calidad en instituciones educativas*. Recuperado de: <http://goo.gl/JnynDK>
- Hernández, S., Fernández C. y Baptista L. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio: del marketing a la estrategia*. Recuperado de: <http://goo.gl/b9ykcj>
- Márquez, M. y Mejías, A. (2013). Dimensiones de la calidad del servicio ofrecido por el departamento de ingeniería industrial de la UNET. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología*. 17(67). Recuperado de: <http://goo.gl/aCsXLo>

Martell, L. (2014). *Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas*. (Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú).

Recuperado de: <http://goo.gl/VBfcbK>

Ministerio de Educación. (2015). *Tendencias: Valores para el periodo 2000-2015 de los indicadores de la educación en el Perú*. Recuperado de: <http://escale.minedu.gob.pe/tendencias>

Palominos, P.; Quezada, L.; Osorio, C.; Torres, J. y Lippi, L. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública de Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES)*, México. 7(18). Recuperado de: <http://goo.gl/cME7AE>

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64 (1), p. 12-40.

Quincho, R. (2014). *La gestión institucional y la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la UGEL Angaraes, Huancavelica, Perú*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú). Recuperado de: <http://goo.gl/N1VcgP>

## Anexo B: Matriz de Consistencia

<b>TITULO: Estudio comparativo: Calidad de servicio de dos instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 02, 2017</b> <b>AUTORA: Br. Ruddy Vanessa Carhuapoma Mezarina</b>					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
<b>Problema General.</b> ¿Cuál es la diferencia de calidad de servicio entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido? <b>Problemas Específicos.</b> <b>PE1:</b> ¿Cuál es la diferencia de elementos tangibles entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido? <b>PE2:</b> ¿Cuál es la diferencia de fiabilidad percibida entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido?	<b>Objetivo General.</b> Comparar la calidad de servicio entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido. <b>Objetivos Específicos.</b> <b>OE1:</b> Comparar qué elementos tangibles ofrece la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido. <b>OE2:</b> Comparar la fiabilidad percibida en la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido. <b>OE3:</b> Comparar la capacidad de respuesta	<b>Hipótesis general.</b> Existen diferencias significativas de calidad de servicio entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido. <b>Hipótesis específicas.</b> <b>HE1:</b> Existen diferencias significativas de elementos tangibles entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido. <b>HE2:</b> Existen diferencias significativas de fiabilidad entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido. <b>HE3:</b> Existen diferencias	Variable: Calidad de servicios		
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
			ESCALAS DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGOS	
			Elementos tangibles	Recursos materiales Imagen de personal Infraestructura	1, 2 3 4
			Fiabilidad	Servicio preciso Entrega oportuna	5, 6, 7 8, 9
					Escala LIKERT: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso, pero más bien en
					Bajo: 22 – 66 Medio: 66 – 110 Alto: 110 - 154

de Bellido? <b>PE3:</b> ¿Cuál es la diferencia de capacidad de respuesta entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido? <b>PE4:</b> ¿Cuál es la diferencia de garantía entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido? <b>PE5:</b> ¿Cuál es la diferencia de empatía entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido?	que brinda la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido. <b>OE4:</b> Comparar la garantía en los servicios ofrecidos por la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido. <b>OE5:</b> Comparar la empatía percibida en los servicios ofrecidos por la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.	significativas de capacidad de respuesta entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido. <b>HE4:</b> Existen diferencias significativas de garantía entre la I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido. <b>HE5:</b> Existen diferencias significativas de empatía entre La I.E. 2089 Micaela Bastidas y la I.E.E. María Parado de Bellido.	Capacidad de respuesta	Comunicación Disposición en la atención. Atención rápida	10 11, 12 13	desacuerdo  (4) Ni desacuerdo, ni de acuerdo  (5) Indeciso, pero más bien de acuerdo  (6) De acuerdo  (7) Totalmente de acuerdo
			Garantía	Conocimientos Garantía Confianza	14 15, 16 17	
			Empatía	Comprensión Atención personalizada Sensibilidad social	18 19, 20 21, 22	
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION</b>	<b>POBLACION Y MUESTRA</b>	<b>TECNICAS E INSTRUMENTO</b>	<b>ESTADISTICA A UTILIZAR</b>			



<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> El tipo de estudio es básico, de nivel descriptivo comparativo.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo comparativo</p> <p><b>Diseño:</b> El diseño es No experimental, y el tipo corresponde al transversal</p>	<p><b>Población:</b> Está conformada por alumnos de 4° y 5° año de nivel secundaria de las dos instituciones educativas. N1: 224 N2: 464</p> <p><b>tipo de muestreo:</b> Probabilístico aleatorio simple.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> n1: 142 n2: 211 Obtenida por cálculo de herramienta web.</p>	<p><b>Variable: Calidad de servicio</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuestas para las expectativas y percepciones que conforman la variable calidad de servicio.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionarios de actitudes con escala de LIKERT de acuerdo a la escala de valoración:</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso, pero más bien en desacuerdo (4) Ni desacuerdo, ni de acuerdo (5) Indeciso, pero más bien de acuerdo (6) De acuerdo (7) Totalmente de acuerdo</p>	<p><b>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA:</b> Análisis descriptivo de la variable con sus respectivas dimensiones, mostrados en tablas y figuras.</p> <p><b>ESTADÍSTICA INFERENCIAL</b> Para la contrastación de hipótesis, se empleará el estadístico inferencial no paramétrico llamado U Mann-Withney, dado que se analizara las muestras de dos grupos poblacionales independientes.</p>
---	---	--	---

## Anexo C: Instrumento de recolección de datos



### CUESTIONARIO DE EXPECTATIVAS DE CALIDAD DE SERVICIOS

Estimado estudiante, piense en una institución educativa que le brindaría una excelente calidad de servicios. Piense en una institución con la que usted estaría complacido en pasar gran parte de su tiempo estudiantil.

Por favor, indique la IMPORTANCIA que tiene para usted los servicios que espera recibir en una institución educativa, elija una valoración en cada uno de los ítems.

No existe respuestas correctas ni incorrectas, solo interesa recoger su opinión que realmente refleje lo que usted piensa respecto a las instituciones educativas que ofrecen una buena calidad de Servicios, le pido por favor responder con la mayor sinceridad y objetividad. La información es reservada.

Valoración:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso, pero más bien en desacuerdo
4. Ni desacuerdo, ni de acuerdo
5. Indeciso, pero más bien de acuerdo
6. De acuerdo
7. Totalmente de acuerdo

N°	ITEM	VALORACIÓN							
		Total desacuerdo			4	Total acuerdo			
		1	2	3		5	6	7	
1.	Que la institución educativa cuente con equipos de apariencia moderna y atractiva.								
2.	Que los materiales y documentos emitidos en periódico mural (cartas, reportes, etc.) sean visualmente atractivos.								
3.	Que el personal de una institución educativa muestre una apariencia pulcra.								
4.	Que las instalaciones físicas de una institución educativa sean visualmente atractivas.								
	<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión: Fiabilidad</b>	Total desacuerdo			4	Total acuerdo			
		1	2	3		5	6	7	
5.	Que el personal se esfuerce por mantener los registros sin errores.								

6.	Que el personal realice el servicio de manera correcta desde la primera vez.							
7.	Cuando se tenga un problema, el personal muestre un sincero interés en solucionártelo.							
8.	Cuando el personal de la institución prometa hacer algo en un tiempo determinado, lo realice cabalmente.							
9.	Que el personal de una institución educativa concluya el servicio en el tiempo prometido.							
	<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión: Capacidad de respuesta</b>	<b>Total desacuerdo</b>			<b>Total acuerdo</b>			
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
10.	Que el personal comunique cuando culminara el servicio prestado.							
11.	Que el personal de una institución educativa siempre se encuentre disponible para atenderte.							
12.	Que el personal de una institución educativa siempre se muestre dispuesto a ayudarte.							
13.	Que la institución educativa ofrezca un servicio puntual.							
	<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión: Garantía</b>	<b>Total desacuerdo</b>			<b>Total acuerdo</b>			
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
14.	Que el personal tenga conocimientos suficientes para responder a tus preguntas.							
15.	Que el personal que preste servicios en la institución educativa sea siempre amable contigo.							
16.	Que al realizar trámites en la institución educativa te sientas seguro.							
17.	Que el comportamiento del personal de la institución educativa te inspire confianza.							
	<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión: Empatía</b>	<b>Total desacuerdo</b>			<b>Total acuerdo</b>			
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
18.	Que en la institución educativa se comprendan tus necesidades específicas.							
19.	Que en la institución educativa el personal ofrezca una atención personalizada.							
20.	Que la institución educativa brinde una atención individual al estudiante ante entidades externas.							
21.	Que la institución educativa se preocupe por cuidar los intereses de sus estudiantes.							
22.	Que la institución educativa tenga horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes.							

Agradezco su colaboración ☺

### CUESTIONARIO DE PERCEPCIONES DE CALIDAD DE SERVICIOS

Estimado estudiante, basado en su experiencia en esta institución educativa califique como usted HA RECIBIDO los servicios ofrecidos.

Indique el grado de percepción utilizando la escala numérica del 1 al 7, le pido por favor responder con la mayor sinceridad y objetividad. La información es reservada.

Valoración:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso, pero más bien en desacuerdo
4. Ni desacuerdo, ni de acuerdo
5. Indeciso, pero más bien de acuerdo
6. De acuerdo
7. Totalmente de acuerdo

N°	ITEM	VALORACIÓN							
		Total desacuerdo				Total acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7	
	<b>Declaraciones sobre percepciones de la dimensión: Elementos tangibles</b>								
1.	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva								
2.	Los documentos emitidos en periódico mural (cartas, reportes, etc.) Son visualmente atractivos								
3.	El personal de esta institución tiene apariencia pulcra								
4.	Las instalaciones físicas de infraestructura de esta institución son visualmente atractivas								
	<b>Declaraciones sobre percepciones de la dimensión: Fiabilidad</b>								
		1	2	3	4	5	6	7	
5.	El personal se esfuerza constantemente por mantener tu expediente (registros) sin errores								
6.	El personal realiza su servicio de manera correcta desde la primera vez								
7.	Cuando tienes un problema, el personal muestra un sincero interés en solucionártelo								
8.	Cuándo el personal de esta institución promete hacer algo en un tiempo determinado, lo realiza cabalmente								

9.	El personal de esta Institución concluye el servicio en el tiempo prometido							
	<b>Declaraciones sobre percepciones de la dimensión: Capacidad de respuesta</b>	<b>Total desacuerdo</b>				<b>Total acuerdo</b>		
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
10.	El personal comunica cuando culminara el servicio prestado							
11.	El personal de esta institución siempre está disponible para atenderte							
12.	El personal de esta institución siempre está dispuesto a ayudarte							
13.	Esta institución educativa ofrece un servicio puntual							
	<b>Declaraciones sobre percepciones de la dimensión: Garantía</b>	<b>Total desacuerdo</b>				<b>Total acuerdo</b>		
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
14.	El personal tiene conocimientos suficientes para responder a tus preguntas							
15.	El personal que presta servicios en esta Institución es siempre amable contigo							
16.	Te sientes seguro en tus trámites realizados en esta Institución							
17.	El comportamiento del personal de esta Institución te inspira confianza							
	<b>Declaraciones sobre percepciones de la dimensión: Empatía</b>	<b>Total desacuerdo</b>				<b>Total acuerdo</b>		
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
18.	En esta Institución se comprenden tus necesidades específicas							
19.	Esta Institución tiene personal que te ofrece una atención personalizada							
20.	En esta Institución educativa te brindan una atención individualizada frente a entidades externas							
21.	En esta institución educativa se preocupan por cuidar los intereses de sus estudiantes							
22.	Esta Institución tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes							

Agradezco su colaboración ☺

## Anexo D: Certificado de validación del instrumento



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Postgrado con mención en Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte promoción 2016-I, aula 421, requiero validar el instrumento con la cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Estudio comparativo: Calidad de servicio de dos instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativo Local 02, 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Firma

Carhuapoma Mezarina Ruddy Vanessa  
D.N.I: 45558577

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES**

### **Variable:**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1984) citado en Márquez y Mejías (2013), definieron a la calidad de servicio “como un desajuste entre las expectativas previas y la percepción del servicio recibido” (p. 69).

### **Dimensiones de las variables:**

#### **Dimensión 1**

Elementos tangibles. Gabriel (2003, p. 12), lo definió, como “características físicas y apariencia de la institución, así como la infraestructura, instalaciones, equipos, apariencia del personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio”.

#### **Dimensión 2**

Fiabilidad. Areche (2013, p. 89), lo definió como “la habilidad que posee la institución para ejecutar el servicio requerido de forma confiable, precisa y cuidadosa, teniéndose en cuenta la forma correcta en que se brinda el servicio desde el primer momento”.

#### **Dimensión 3**

Capacidad de respuesta. Parasuraman et al. (1988) citado en Ospina (2015), lo estableció como la disposición del personal de la institución para atender, brindando un servicio rápido y a favor de los usuarios. Además los empleados están prestos a escuchar y resolver problemas que pudieran suscitar los clientes.

#### **Dimensión 4**

Garantía o seguridad. Gabriel (2003, p. 12), lo estableció como: “conocimientos y atención de los empleados hacia el servicio que se brinda”. Según el tipo de servicio, la seguridad representa el sentimiento que tiene el cliente de ser protegido en sus actividades y /o transacciones que realiza dentro del servicio. El conocimiento y la cortesía de los empleados inspira confianza, seguridad y como tal un servicio carente de riesgos.

#### **Dimensión 5**

Empatía. Según la Real Academia Española (RAE), es la capacidad que tiene el ser humano para identificarse con otra persona y compartir sus sentimientos. Es decir, ponerse en el lugar del otro (cliente), mediante una atención personalizada al usuario. Las personas que poseen esta característica son sensibles y receptoras de las señales más sutiles en un ambiente determinado.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

**Variable: Calidad de servicio**

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Recursos materiales Imagen de personal Infraestructura	1, 2 3 4	<p>Bajo: 22 – 66</p> <p>Medio: 66 – 110</p> <p>Alto: 110 - 154</p>
fiabilidad	Servicio preciso Entrega oportuna	5, 6, 7 8, 9	
Capacidad de respuesta	Comunicación Disposición en la atención. Atención rápida	10 11, 12 13	
Garantía o seguridad	Conocimientos Garantía Confianza	14 15, 16 17	
Empatía	Comprensión Atención personalizada Sensibilidad social	18 19, 20 21, 22	



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1. Elementos tangibles</b>							
1	Que la institución educativa cuente con equipos de apariencia moderna y atractiva.	/		/		/		
2	Que los materiales y documentos emitidos en periódico mural (cartas, reportes, etc.) sean visualmente atractivos.	/		/		/		
3	Que el personal de una institución educativa muestre una apariencia pulcra.	/		/		/		
4	Que las instalaciones físicas de una institución educativa sean visualmente atractivas.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2. Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Que el personal se esfuerce por mantener los registros sin errores.	/		/		/		
6	Que el personal realice el servicio de manera correcta desde la primera vez.	/		/		/		
7	Cuando se tenga un problema, el personal muestre un sincero interés en solucionártelo.	/		/		/		
8	Cuando el personal de la institución prometa hacer algo en un tiempo determinado, lo realice cabalmente.	/		/		/		
9	Que el personal de una institución educativa concluya el servicio en el tiempo prometido.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Que el personal comunique cuando culminara el servicio prestado.	/		/		/		
11	Que el personal de una institución educativa siempre se encuentre disponible para atenderte.	/		/		/		
12	Que el personal de una institución educativa siempre se muestre dispuesto a ayudarte.	/		/		/		

13	Que la institución educativa ofrezca un servicio puntual.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 4. Garantía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Que el personal tenga conocimientos suficientes para responder a tus preguntas.	✓		✓		✓		
15	Que el personal que preste servicios en la institución educativa sea siempre amable contigo.	✓		✓		✓		
16	Que al realizar trámites en la institución educativa te sientas seguro.	✓		✓		✓		
17	Que el comportamiento del personal de la institución educativa te inspire confianza.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 5. Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Que en la institución educativa se comprendan tus necesidades específicas.	✓		✓		✓		
19	Que en la institución educativa el personal ofrezca una atención personalizada.	✓		✓		✓		
20	Que la institución educativa brinde una atención individual al estudiante ante entidades externas.	✓		✓		✓		
21	Que la institución educativa se preocupe por cuidar los intereses de sus estudiantes.	✓		✓		✓		
22	Que la institución educativa tenga horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes.	✓		✓		✓		

Observaciones: Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. RICHARD JARA AGUIRRE

DNI: 25451921

Especialidad del validador: GESTIÓN EDUCACIONAL 30 de SEPTIEMBRE del 2017

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]  
Firma del Experto Informante.



# **CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1. Elementos tangibles</b>							
1	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva	/		/		/		
2	Los documentos emitidos en periódico mural (cartas, reportes, etc.) son visualmente atractivos	/		/		/		
3	El personal de esta institución tiene apariencia pulcra	/		/		/		
4	Las instalaciones físicas de infraestructura de esta institución son visualmente atractivas	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2. Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El personal se esfuerza constantemente por mantener tu expediente (registros) sin errores	/		/		/		
6	El personal realiza su servicio de manera correcta desde la primera vez	/		/		/		
7	Cuando tienes un problema, el personal muestra un sincero interés en solucionártelo	/		/		/		
8	Cuándo el personal de esta institución promete hacer algo en un tiempo determinado, lo realiza cabalmente	/		/		/		
9	El personal de esta Institución concluye el servicio en el tiempo prometido	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal comunica cuando culminara el servicio prestado	/		/		/		
11	El personal de esta institución siempre está disponible para atenderte	/		/		/		
12	El personal de esta institución siempre está dispuesto a ayudarte	/		/		/		

13	Esta institución educativa ofrece un servicio puntual	/		/		/		
	<b>DIMENSION 4. Garantía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	El personal tiene conocimientos suficientes para responder a tus preguntas	/		/		/		
15	El personal que presta servicios en esta Institución es siempre amable contigo	/		/		/		
16	Te sientes seguro en tus trámites realizados en esta Institución	/		/		/		
17	El comportamiento del personal de esta Institución te inspira confianza	/		/		/		
	<b>DIMENSION 5. Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	En esta Institución se comprenden tus necesidades específicas	/		/		/		
19	Esta Institución tiene personal que te ofrece una atención personalizada	/		/		/		
20	En esta Institución educativa te brindan una atención individualizada frente a entidades externas	/		/		/		
21	En esta institución educativa se preocupan por cuidar los intereses de sus estudiantes	/		/		/		
22	Esta Institución tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes	/		/		/		

Observaciones: Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Chantal Jara Aguirre  
DNI: 25441905

Especialidad del validador: Gestión Educativa

30 de Setiembre del 2017

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1. Elementos tangibles</b>							
1	Que la institución educativa cuente con equipos de apariencia moderna y atractiva.	✓		✓		✓		
2	Que los materiales y documentos emitidos en periódico mural (cartas, reportes, etc.) sean visualmente atractivos.	✓		✓		✓		
3	Que el personal de una institución educativa muestre una apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
4	Que las instalaciones físicas de una institución educativa sean visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2. Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Que el personal se esfuerce por mantener los registros sin errores.	✓		✓		✓		
6	Que el personal realice el servicio de manera correcta desde la primera vez.	✓		✓		✓		
7	Cuando se tenga un problema, el personal muestre un sincero interés en solucionártelo.	✓		✓		✓		
8	Cuando el personal de la institución prometa hacer algo en un tiempo determinado, lo realice cabalmente.	✓		✓		✓		
9	Que el personal de una institución educativa concluya el servicio en el tiempo prometido.	✓		✓				
	<b>DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Que el personal comunique cuando culminara el servicio prestado.	✓		✓		✓		
11	Que el personal de una institución educativa siempre se encuentre disponible para atenderte.	✓		✓		✓		
12	Que el personal de una institución educativa siempre se muestre dispuesto a ayudarte.	✓		✓		✓		

13	Que la institución educativa ofrezca un servicio puntual.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 4. Garantía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Que el personal tenga conocimientos suficientes para responder a tus preguntas.	✓		✓		✓		
15	Que el personal que preste servicios en la institución educativa sea siempre amable contigo.	✓		✓		✓		
16	Que al realizar trámites en la institución educativa te sientas seguro.	/		/		/		
17	Que el comportamiento del personal de la institución educativa te inspire confianza.	/		/		/		
	<b>DIMENSION 5. Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Que en la institución educativa se comprendan tus necesidades específicas.	/		/		/		
19	Que en la institución educativa el personal ofrezca una atención personalizada.	/		/		/		
20	Que la institución educativa brinde una atención individual al estudiante ante entidades externas.	/		/		/		
21	Que la institución educativa se preocupe por cuidar los intereses de sus estudiantes.	/		/		/		
22	Que la institución educativa tenga horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes.	/		/		/		

Observaciones: Si, hay suficiencia  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

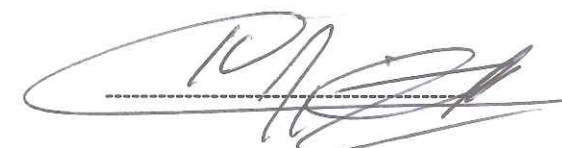
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. AGÜERO ALON, HUGO LORENZO  
 DNI: 4.33.84.358  
 Especialidad del validador: PSICOLOGO / ASESOR de ..... del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1. Elementos tangibles</b>							
1	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y tractiva	/		/		/		
2	Los documentos emitidos en periódico mural (cartas, reportes, etc.) son visualmente atractivos	/		/		/		
3	El personal de esta institución tiene apariencia pulcra	/		/		/		
4	Las instalaciones físicas de infraestructura de esta institución son visualmente atractivas	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2. Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El personal se esfuerza constantemente por mantener tu expediente (registros) sin errores	/		/		/		
6	El personal realiza su servicio de manera correcta desde la primera vez	/		/		/		
7	Cuando tienes un problema, el personal muestra un sincero interés en solucionártelo	/		/		/		
8	Cuándo el personal de esta institución promete hacer algo en un tiempo determinado, lo realiza cabalmente	/		/		/		
9	El personal de esta Institución concluye el servicio en el tiempo prometido	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal comunica cuando culminara el servicio prestado	/		/		/		
11	El personal de esta institución siempre está disponible para atenderte	/		/		/		
12	El personal de esta institución siempre está dispuesto a ayudarte	/		/		/		



13	Esta institución educativa ofrece un servicio puntual	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 4. Garantía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	El personal tiene conocimientos suficientes para responder a tus preguntas	✓		✓		✓		
15	El personal que presta servicios en esta Institución es siempre amable contigo	✓		✓		✓		
16	Te sientes seguro en tus trámites realizados en esta Institución	✓		✓		✓		
17	El comportamiento del personal de esta Institución te inspira confianza	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 5. Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	En esta Institución se comprenden tus necesidades específicas	✓		✓		✓		
19	Esta Institución tiene personal que te ofrece una atención personalizada	✓		✓		✓		
20	En esta Institución educativa te brindan una atención individualizada frente a entidades externas	✓		✓		✓		
21	En esta institución educativa se preocupan por cuidar los intereses de sus estudiantes	✓		✓		✓		
22	Esta Institución tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes	✓		✓		✓		

Observaciones: Si, hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [☒]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. (Dr) Mg: AGUERO ALVA, HUGO LORENZO  
DNI: V.338.V.358

Especialidad del validador: PSICOLOGO / ASESOR

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....



**Firma del Experto Informante.**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1. Elementos tangibles</b>							
1	Que la institución educativa cuente con equipos de apariencia moderna y atractiva.	✓		✓		✓		
2	Que los materiales y documentos emitidos en periódico mural (cartas, reportes, etc.) sean visualmente atractivos.	✓		✓		✓		
3	Que el personal de una institución educativa muestre una apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
4	Que las instalaciones físicas de una institución educativa sean visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2. Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Que el personal se esfuerce por mantener los registros sin errores.	✓		✓		✓		
6	Que el personal realice el servicio de manera correcta desde la primera vez.	✓		✓		✓		
7	Cuando se tenga un problema, el personal muestre un sincero interés en solucionártelo.	✓		✓		✓		
8	Cuando el personal de la institución prometa hacer algo en un tiempo determinado, lo realice cabalmente.	✓		✓		✓		
9	Que el personal de una institución educativa concluya el servicio en el tiempo prometido.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Que el personal comunique cuando culminara el servicio prestado.	✓		✓		✓		
11	Que el personal de una institución educativa siempre se encuentre disponible para atenderte.	✓		✓		✓		
12	Que el personal de una institución educativa siempre se muestre dispuesto a ayudarte.	✓		✓		✓		

13	Que la institución educativa ofrezca un servicio puntual.	✓	✓	✓	✓	✓	
	<b>DIMENSION 4. Garantía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
14	Que el personal tenga conocimientos suficientes para responder a tus preguntas.	✓		✓		✓	
15	Que el personal que preste servicios en la institución educativa sea siempre amable contigo.	✓		✓		✓	
16	Que al realizar trámites en la institución educativa te sientas seguro.	✓		✓		✓	
17	Que el comportamiento del personal de la institución educativa te inspire confianza.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSION 5. Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
18	Que en la institución educativa se comprendan tus necesidades específicas.	✓		✓		✓	
19	Que en la institución educativa el personal ofrezca una atención personalizada.	✓		✓		✓	
20	Que la institución educativa brinde una atención individual al estudiante ante entidades externas.	✓		✓		✓	
21	Que la institución educativa se preocupe por cuidar los intereses de sus estudiantes.	✓		✓		✓	
22	Que la institución educativa tenga horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes.	✓		✓		✓	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Si hay suficiencia Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ (Mg): JULIO BERNAL PACHECO

DNI: 06155336

Especialidad del validador: ASESOR 30 de SEPTIEMBRE del 2017

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



# **CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1. Elementos tangibles</b>							
1	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y tractiva	✓		✓		✓		
2	Los documentos emitidos en periódico mural (cartas, reportes, etc.) son visualmente atractivos	✓		✓		✓		
3	El personal de esta institución tiene apariencia pulcra	✓		✓		✓		
4	Las instalaciones físicas de infraestructura de esta institución son visualmente atractivas	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2. Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El personal se esfuerza constantemente por mantener tu expediente (registros) sin errores	✓		✓		✓		
6	El personal realiza su servicio de manera correcta desde la primera vez	✓		✓		✓		
7	Cuando tienes un problema, el personal muestra un sincero interés en solucionártelo	✓		✓		✓		
8	Cuándo el personal de esta institución promete hacer algo en un tiempo determinado, lo realiza cabalmente	✓		✓		✓		
9	El personal de esta Institución concluye el servicio en el tiempo prometido	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal comunica cuando culminara el servicio prestado	✓		✓		✓		
11	El personal de esta institución siempre está disponible para atenderte	✓		✓		✓		
12	El personal de esta institución siempre está dispuesto a ayudarte	✓		✓		✓		

13	Esta institución educativa ofrece un servicio puntual	✓						
	<b>DIMENSION 4. Garantía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	El personal tiene conocimientos suficientes para responder a tus preguntas	✓		✓		✓		
15	El personal que presta servicios en esta Institución es siempre amable contigo	✓		✓		✓		
16	Te sientes seguro en tus trámites realizados en esta Institución	✓		✓		✓		
17	El comportamiento del personal de esta Institución te inspira confianza	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 5. Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	En esta Institución se comprenden tus necesidades específicas	✓		✓		✓		
19	Esta Institución tiene personal que te ofrece una atención personalizada	✓		✓		✓		
20	En esta Institución educativa te brindan una atención individualizada frente a entidades externas	✓		✓		✓		
21	En esta institución educativa se preocupan por cuidar los intereses de sus estudiantes	✓		✓		✓		
22	Esta Institución tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes	✓		✓		✓		

Observaciones: SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** ☒    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: JULIO BERNAL PAEZ  
DNI: 06155336

Especialidad del validador: ASESOR

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de SETIEMBRE del 2017

Firma del Experto Informante.

## Anexo E: Base de datos y resultados de prueba de confiabilidad

	DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES				DIMENSION 2: FIABILIDAD					DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA				DIMENSION 4: GARANTIA				DIMENSION 5: EMPATIA				
SUJETO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	7	7	4	5	7	7	7	6	6	5	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6
2	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6
3	7	7	7	7	4	5	7	7	7	4	6	7	4	3	6	6	6	6	6	7	5	7
4	5	5	4	5	6	6	4	4	7	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	6	6	7
5	5	7	5	7	2	5	7	6	6	6	7	7	6	5	1	5	7	7	5	5	4	5
6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6
7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6
8	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	5	6	2
9	7	6	7	6	6	6	4	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	4
10	6	7	6	7	4	5	4	5	6	5	7	6	7	5	6	7	7	5	7	6	7	7
11	1	4	2	3	3	6	4	3	6	4	3	4	4	6	5	6	6	4	4	6	5	6
12	1	3	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	5	2
13	6	6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
14	4	4	6	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	7	7
15	4	4	5	4	4	4	3	4	4	6	6	6	6	4	5	4	7	6	7	7	7	6
16	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	6	4	6	7	5	6	5	6	7	5	7	5	7	6	6	6	5	4	5	6
18	1	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	1	3	4	4	4	5	6	3	1
19	1	7	5	6	4	6	6	7	6	4	5	5	6	4	5	3	5	4	5	5	6	5
20	1	5	4	4	4	7	4	3	7	5	3	6	2	1	3	5	3	4	4	3	6	4
21	3	3	2	3	5	5	6	5	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5
22	1	4	5	3	5	5	2	6	5	7	7	4	3	2	4	3	5	2	6	3	6	4
23	2	2	4	3	2	3	2	2	4	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7

### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	24	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	24	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	22

## Anexo F: Base de datos y resultados de la contrastación de hipótesis

[illegible]

39	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
40	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	2	7	7	2	7	7
41	6	7	7	6	6	7	6	7	7	6	5	6	7	6	6	6	6
42	6	4	7	7	7	6	7	1	4	6	4	6	6	2	2	4	4
43	6	6	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7
44	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
45	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
46	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7
47	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
48	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
49	6	6	6	6	7	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
50	7	7	7	7	4	7	4	7	7	7	1	2	5	7	7	7	5
51	7	6	1	7	2	7	1	2	3	3	2	1	5	3	1	7	3
52	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
53	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
54	5	5	7	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7
55	7	7	4	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7
56	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	5
57	5	7	7	7	7	6	5	4	3	5	4	4	7	4	5	4	5
58	6	6	4	6	4	5	5	6	5	5	6	7	6	5	6	6	7
59	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
60	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6
61	6	6	4	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6
62	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
63	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
64	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
65	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7
66	5	4	6	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6
67	6	4	6	7	3	6	7	5	6	6	7	7	6	6	7	6	7
68	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
69	6	4	6	7	3	6	5	2	5	6	2	5	7	2	6	5	6
70	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7
71	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	7	6	7	7
72	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
73	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
74	6	6	7	7	6	5	4	5	5	4	4	5	6	5	5	6	6
75	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
76	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
77	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
78	7	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6
79	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
80	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7
81	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7

82	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
83	2	1	2	5	4	3	2	3	3	4	7	6	3	5	6	5	7
84	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
85	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7
86	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6
87	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
88	7	7	4	7	7	7	5	5	3	4	5	6	7	6	5	4	7
89	4	5	4	4	4	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7
90	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
91	6	7	5	7	7	4	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6	7
92	7	6	7	6	7	7	7	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6
93	5	5	6	4	7	5	6	6	4	4	6	6	7	7	7	6	7
94	7	6	7	5	6	7	7	6	7	4	6	7	6	7	7	7	7
95	6	4	7	4	6	7	7	7	7	6	5	5	7	5	5	6	6
96	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
97	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	7
98	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7
99	7	6	5	7	6	7	6	5	5	5	6	7	7	7	7	7	7
100	7	5	6	6	4	6	7	7	6	6	6	7	7	5	4	5	6
101	3	6	6	4	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6
102	7	7	4	4	4	5	3	6	7	5	7	7	7	4	6	6	6
103	7	6	7	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6	5	6	5	6
104	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7
105	5	6	4	6	5	7	4	5	4	3	5	6	6	5	5	6	7
106	7	7	5	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7
107	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7
108	6	7	6	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	5	7	7	7
109	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6	7	6	5	6	7
110	7	5	7	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
111	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6
112	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	4
113	3	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
114	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	5	7	7	7
115	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	7	7	7	7	7	7
116	7	7	7	7	7	7	6	6	7	2	6	6	6	6	6	6	6
117	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
118	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
119	7	6	4	4	7	7	7	7	7	4	5	6	6	6	7	6	7
120	6	6		2	5	5	7	7	6	5	6	6	7	7	6	7	6
121	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
122	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7
123	5	7	5	4	3	4	4	5	5	4	5	6	6	6	6	7	6
124	4	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	4	4	6	6



125	6	5	5	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	7	7	6	5	6	6	6	7
126	7	7	6	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
127	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	6
128	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7
129	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
130	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
131	7	7	6	6	5	7	6	6	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	5	5	7
132	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
133	6	5	7	5	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	7	5	5	5	7	7
134	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	6
135	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	3	5	7	5	3	7	6	3	7	2	7	7
136	3	4	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6
137	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6
138	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6
139	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
140	5	5	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	4	4	4	5	6	7	6	5
141	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
142	7	6	6	7	6	6	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	6	6	4	5	7	7
143	7	4	6	7	7	7	6	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
144	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
145	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7
146	7	7	7	7	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	4	7
147	7	2	6	7	4	3	6	4	7	3	3	4	3	4	3	5	3	3	5	3	5	3
148	7	5	6	6	4	6	7	7	6	6	6	7	7	5	4	5	6	6	6	5	6	5
149	3	6	6	4	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6
150	7	7	4	4	4	5	3	6	7	5	7	7	7	4	6	6	6	4	4	4	7	7
151	7	6	7	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	6	7
152	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7
153	5	6	4	6	5	7	4	5	4	3	5	6	6	5	5	6	7	3	4	5	4	6
154	7	7	5	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
155	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6
156	6	7	6	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	5	7	7	7	6	5	6	6	7
157	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6	7	6	5	6	7	5	6	7	6	5
158	7	5	7	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
159	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6
160	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4
161	3	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
162	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	5	7	7	7	4	4	5	5	7
163	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
164	7	7	7	7	7	7	6	6	7	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6
165	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7
166	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
167	7	6	4	4	7	7	7	7	7	4	5	6	6	6	7	6	7	5	6	6	6	6

168	6	6		2	5	5	7	7	6	5	6	6	7	7	6	7	6	7
169	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
170	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
171	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6
172	1	3	1	2	4	2	3	1	2	5	2	3	5	5	1	7	7	5
173	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
174	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
175	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
176	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
177	7	3	6	7	7	7	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	6
178	7	6	7	7	5	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
179	4	5	6	2	2	3	4	4	2	3	5	6	7	5	5	6	3	5
180	1	2	6	4	3	5	4	6	4	3	5	7	4	2	6	4	6	2
181	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
182	2	2	3	3	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
183	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
184	7	4	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
185	6	7	6	7	5	6	6	5	5	5	5	6	5	5	6	5	6	6
186	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
187	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
188	5	4	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7
189	6	6	4	5	6	6	7	6	5	4	6	6	6	7	6	6	6	6
190	7	7	7	7	4	7	4	7	7	7	1	2	5	7	7	7	5	4
191	7	6	1	7	2	7	1	2	3	3	2	1	5	3	1	7	3	4
192	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
193	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
194	5	5	7	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7
195	7	7	4	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7
196	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	5	7
197	5	7	7	7	7	6	5	4	3	5	4	4	7	4	5	4	5	7
198	6	6	4	6	4	5	5	6	5	5	6	7	6	5	6	6	7	5
199	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4
200	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7
201	6	6	4	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7
202	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
203	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
204	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
205	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7
206	5	4	6	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	4
207	6	4	6	7	3	6	7	5	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6
208	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
209	6	4	6	7	3	6	5	2	5	6	2	5	7	2	6	5	6	6
210	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7

211	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	7	6	5	5	7	7
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

PERCEPCION - I.E.E. María Parado de Bellido																						
SUJETO	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				GARANTIA				EMPATIA				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6
3	5	4	3	4	4	3	1	2	4	2	2	2	3	1	3	2	1	3	5	5	5	5
4	1	1	5	4	5	1	3	6	1	5	4	4	4	6	6	6	6	1	1	1	1	2
5	1	2	6	4	2	1	2	6	1	5	4	4	4	6	6	4	1	1	1	1	4	2
6	3	2	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
8	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	3	3	1	5	3	3	1	7
9	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	5	1	4	2	3	1	5	1	5
10	4	5	4	3	7	6	5	4	3	4	3	6	4	4	5	4	5	4	4	5	6	4
11	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	5
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	5	1	3	1	2	4	2	4	2	4	1	5	1	3	4	6	4	2	3	5	6
14	7	6	6	5	5	4	3	3	1	1	1	1	1	3	1	7	5	1	4	3	6	6
15	7	6	7	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	7
16	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
17	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	3	3	2	1	3
19	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
20	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
21	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
22	5	4	6	6	5	4	3	5	5	5	2	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	6	6	6	6	5	5	5	4	5
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	2	3	2	3	2
27	3	2	1	5	4	2	2	1	1	4	3	2	1	4	5	5	1	1	1	1	3	1
28	3	2	1	5	4	2	2	1	1	4	3	2	1	4	5	5	1	1	1	1	2	1
29	5	4	6	4	3	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	6	5	6	5	6	1
30	3	4	4	3	3	2	4	2	3	4	5	5	4	4	2	4	5	3	2	2	5	4
31	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
32	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	4	3	2	2	1	3	2	3	2	3
33	2	2	4	2	3	1	1	2	2	1	1	4	1	6	1	4	1	1	1	1	1	1
34	3	4	1	4	1	5	4	4	4	5	3	2	4	1	3	1	4	3	4	3	5	3
35	5	6	6	6	6	3	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4

36	3	2	2	2	5	2	4	4	4	3	4	6	4	6	5	4	4	5	3	2	5	1
37	6	5	7	6	6	5	5	4	4	5	6	6	7	5	4	5	7	4	6	6	5	6
38	5	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5
39	5	6	6	6	5	5	2	5	5	6	4	4	5	4	5	5	5	5	1	1	1	6
40	7	6	2	6	6	7	6	2	6	2	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7
41	2	4	4	2	4	1	1	1	1	2	1	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2
42	2	4	7	7	1	6	1	4	4	1	1	1	6	1	1	7	1	7	1	1	7	4
43	1	2	4	1	4	3	1	3	1	4	2	1	6	7	4	1	3	4	4	5	2	1
44	5	7	1	4	2	4	4	4	4	3	4	2	6	3	3	6	6	2	4	4	4	6
45	6	4	3	7	4	7	3	1	4	4	5	4	3	6	6	7	6	4	3	4	4	4
46	5	3	4	5	2	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	5	4	4	4	6	5	5
47	4	5	4	4	5	4	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3
48	5	7	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
49	6	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6
50	7	7	7	7	6	7	7	6	6	5	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	7
51	7	7	7	7	3	4	6	7	6	2	4	7	6	5	2	3	7	7	5	7	3	2
52	5	5	4	6	5	4	2	4	5	4	2	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5
53	5	6	3	3	3	2	4	1	1	4	1	5	4	7	5	6	5	5	2	5	2	2
54	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7
55	7	7	4	6	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
56	4	7	5	5	5	4	4	7	4	7	4	7	7	4	5	7	5	7	4	4	7	5
57	6	5	6	5	5	4	5	4	6	4	7	7	7	6	5	6	5	5	5	4	6	4
58	6	6	5	4	5	6	6	5	4	5	4	6	5	4	5	6	5	5	5	5	6	6
59	4	5	1	4	5	4	1	7	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	4	5	6	5	5	4	4	4	4	4	5	5	6	6	6	5	4	4	4	5
61	6	6	4	6	5	6	6	6	6	4	4	6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3
63	1	1	1	1	6	6	1	6	6	6	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
67	7	4	6	7	3	6	7	5	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6
68	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
69	6	1	3	5	3	6	2	5	3	4	2	4	6	2	5	6	2	6	5	2	6	5
70	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
71	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	2	5	6	6
72	5	6	3	5	3	6	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	5	5	5	6
73	4	5	4	3	4	3	1	3	3	4	1	2	3	1	1	1	1	2	2	3	4	4
74	6	6	7	7	6	5	4	5	5	6	6	5	5	5	5	6	4	6	6	6	6	6
75	2	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
76	1	2	5	3	6	4	1	4	2	5	4	4	6	6	4	6	4	6	6	5	6	6
77	5	6	5	5	6	6	2	5	6	6	5	2	5	3	3	3	4	3	4	1	2	7
78	7	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	3	4	3	5	6	3	5	4	3	5

79	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2
80	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7
81	6	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7
82	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
83	6	6	5	7	6	4	4	6	3	5	7	5	7	4	7	4	7	5	7	5	7	6	6
84	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
85	7	7	7	7	7	7	7	4	2	4	7	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
86	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	6	6
87	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	6	5	5
88	7	7	4	7	7	7	7	7	7	5	5	4	5	7	7	7	7	5	6	7	6	5	5
89	6	7	6	7	6	7	5	6	5	6	5	4	6	5	7	6	5	6	3	4	4	6	6
90	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	4	4	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
91	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6
92	2	3	2	5	3	1	2	3	4	2	3	2	2	5	3	5	3	2	1	2	1	6	6
93	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4
94	2	4	2	3	3	1	3	4	4	1	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	1	1	1
95	7	4	7	4	6	7	7	7	7	6	5	5	6	7	7	6	7	4	6	6	7	7	7
96	3	4	4	2	3	4	2	1	1	2	1	2	2	4	4	5	4	3	2	3	2	7	7
97	4	4	5	5	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	2	2	3	6	2	2	3	2	3	5	4	5	2	4	4	6	6	4	1	4	2	1	1
99	1	2	1	3	2	1	3	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2
100	5	4	3	4	3	1	1	2	3	3	2	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4
101	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	7	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	6	5	4	4	4	4	4
103	4	4	2	4	2	3	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
104	5	5	6	5	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5
105	4	5	3	5	4	6	3	5	3	4	6	6	5	5	6	5	6	5	6	4	5	6	6
106	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4
107	5	5	5	5	6	4	6	4	4	4	5	5	4	4	5	6	4	5	4	5	6	5	5
108	4	3	6	5	3	4	3	3	2	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4
109	2	3	5	3	2	4	5	2	4	2	3	2	3	3	5	3	5	3	4	3	4	3	3
110	4	3	2	2	5	5	6	2	1	4	2	4	2	6	4	4	4	3	2	1	4	2	2
111	4	2	2	4	5	2	4	4	5	2	4	2	4	3	2	4	3	2	4	4	3	2	2
112	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	4	4	4	5	5
113	1	7	7	5	3	2	2	2	2	1	1	3	2	5	5	4	3	2	2	2	4	7	7
114	5	4	4	5	3	2	4	3	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2
115	4	4	4	5	6	6	7	6	6	5	6	5	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7
116	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	5	7	4	4
117	4	4	3	4	5	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	6	6	4	5	5	6	6	6
118	6	7	6	7	7	6	7	7	6	5	6	5	7	5	7	7	7	6	6	6	7	5	5
119	4	3	1	3	1	1	1	2	2	2	3	1	2	4	3	6	2	4	6	6	4	5	5
120	7	7	6	4	5	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	6	6
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

122	4	4	5	4	6	6	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
123	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6
124	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	4	4	6	6	6
125	5	4	4	4	5	6	5	7	4	4	4	4	5	4	6	4	6	5
126	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	6	6	6	6	5	6
127	4	5	5	5	5	6	4	4	4	5	5	5	6	6	6	6	5	6
128	6	4	4	5	6	5	6	5	5	5	7	6	7	7	6	6	6	7
129	1	1	5	2	4	4	4	2	2	1	4	4	4	5	2	4	4	3
130	1	1	5	1	1	4	4	2	2	1	4	4	4	5	2	4	4	3
131	4	5	2	4	4	3	4	5	4	5	1	2	5	6	2	2	4	4
132	7	7	7	7	7	1	1	4	1	6	2	2	2	4	4	4	2	4
133	5	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	1	4
134	6	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
135	7	5	6	7	6	7	7	7	6	7	7	3	7	6	7	6	7	7
136	4	3	6	4	5	4	6	4	2	4	6	5	3	3	5	4	3	5
137	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
138	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	6	5	4	5
139	7	4	4	5	7	7	4	7	7	1	4	7	4	7	1	7	4	5
140	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
141	5	2	4	4	6	5	7	1	3	6	6	6	6	6	6	6	5	3
142	5	5	4	4	5	4	3	3	4	2	5	5	4	3	4	5	5	5
143	6	5	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
144	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
145	6	7	6	7	5	6	6	5	6	7	7	6	5	7	6	5	7	7
146	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	5
147	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	3	6	3	5	4	3
148	5	4	3	4	3	1	1	2	3	3	2	3	4	4	4	5	3	4
149	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4
150	3	3	3	7	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	6	5
151	4	4	2	4	2	3	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5
152	5	5	6	5	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5
153	4	5	3	5	4	6	3	5	3	4	6	6	5	5	6	5	6	5
154	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	3	4
155	5	5	5	5	6	4	6	4	4	4	5	5	4	4	5	6	4	5
156	4	3	6	5	3	4	3	3	2	2	3	4	4	5	4	5	4	5
157	2	3	5	3	2	4	5	2	4	2	3	2	3	3	5	3	5	3
158	4	3	2	2	5	5	6	2	1	4	2	4	2	6	4	4	4	3
159	4	2	2	4	5	2	4	4	5	2	4	2	4	3	2	4	3	2
160	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
161	1	7	7	5	3	2	2	2	2	1	1	3	2	5	5	4	3	2
162	5	4	4	5	3	2	4	3	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4
163	4	4	4	5	6	6	7	6	6	5	6	5	6	6	7	7	7	7
164	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4

165	4	4	3	4	5	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	6	6	4	5	5	6	6
166	6	7	6	7	7	6	7	7	6	5	6	5	7	5	7	7	7	6	6	6	7	5
167	4	3	1	3	1	1	1	2	2	2	3	1	2	4	3	6	2	4	6	6	4	5
168	7	7	6	4	5	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	6
169	4	5	4	3	7	6	5	4	3	4	3	6	4	4	5	4	5	4	4	5	6	4
170	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	5
171	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
172	1	5	1	3	1	2	4	2	4	2	4	1	5	1	3	4	6	4	2	3	5	6
173	7	6	6	5	5	4	3	3	1	1	1	1	1	3	1	7	5	1	4	3	6	6
174	7	6	7	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	7
175	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
176	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	3	3	2	1	3
178	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
179	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
180	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
181	5	4	6	6	5	4	3	5	5	5	2	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	6	6	6	6	5	5	5	4	5
184	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
185	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	2	3	2	3	2
186	3	2	1	5	4	2	2	1	1	4	3	2	1	4	5	5	1	1	1	1	3	1
187	3	2	1	5	4	2	2	1	1	4	3	2	1	4	5	5	1	1	1	1	2	1
188	5	4	6	4	3	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	6	5	6	5	6	1
189	3	4	4	3	3	2	4	2	3	4	5	5	4	4	2	4	5	3	2	2	5	4
190	7	7	7	7	6	7	7	6	6	5	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	7
191	7	7	7	7	3	4	6	7	6	2	4	7	6	5	2	3	7	7	5	7	3	2
192	5	5	4	6	5	4	2	4	5	4	2	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5
193	5	6	3	3	3	2	4	1	1	4	1	5	4	7	5	6	5	5	2	5	2	2
194	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7
195	7	7	4	6	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
196	4	7	5	5	5	4	4	7	4	7	4	7	7	4	5	7	5	7	4	4	7	5
197	6	5	6	5	5	4	5	4	6	4	7	7	7	6	5	6	5	5	5	4	6	4
198	6	6	5	4	5	6	6	5	4	5	4	6	5	4	5	6	5	5	5	5	6	6
199	4	5	1	4	5	4	1	7	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
200	5	5	4	5	6	5	5	4	4	4	4	4	5	5	6	6	6	5	4	4	4	5
201	6	6	4	6	5	6	6	6	6	4	4	6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3
203	1	1	1	1	6	6	1	6	6	6	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3
205	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
206	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
207	7	4	6	7	3	6	7	5	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6

208	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
209	6	1	3	5	3	6	2	5	3	4	2	4	6	2	5	6	2
210	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
211	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	2	5



SUJETO	EXPECTATIVAS - .E. Micaela Bastidas																					
	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				GARANTIA				EMPATIA				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
2	7	7	7	7	7	5	6	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	5	7	6
3	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7
4	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	6
5	6	7	6	5	7	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	5	5	6	6
6	4	6	6	5	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
7	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
9	4	6	6	6	7	7	7	7	7	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	7	6	6	7	4	4	6	5	6	5	7	7	5	6	7	7	7	6	6	6	6	7
12	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
13	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	7	6	5	6	6	6	6	6	7	5	5	6	5	7	6	6	6	6	4	5	6	6
15	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	7
16	6	6	7	7	5	6	7	7	7	5	5	5	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7
17	7	7	7	7	6	5	7	7	7	6	6	6	6	7	4	7	7	7	6	7	6	1
18	6	6	6	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
19	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
20	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
21	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	5	6	6	7	7	6	7
22	6	4	6	5	6	5	6	6	6	4	3	5	5	2	6	6	6	4	5	4	6	6
7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	5	6	6	6	7	7	6	6	6	6	5	6	1
24	7	5	6	2	4	7	7	6	7	6	6	6	7	4	6	7	7	6	4	4	6	4
25	7	5	6	1	4	7	7	6	7	6	6	6	7	4	6	7	7	6	4	4	6	4
26	7	6	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7
28	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	4	6	6
30	7	6	6	7	6	6	6	6	3	6	4	6	6	6	6	7	6	7	6	4	6	6
31	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
32	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	7	7	4	7	7	6	7	4	5	7	6
33	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	4	4	7	7
34	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
35	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	4	4	4	6	6	1	4
36	3	4	3	3	3	2	4	2	4	5	5	3	3	3	4	2	4	4	2	4	3	4
37	7	6	5	6	7	6	5	7	7	5	7	7	5	6	5	6	5	4	5	7	6	7
38	7	4	4	5	7	4	5	6	4	2	7	5	4	6	5	5	7	7	3	5	4	7
39	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6

40	6 6 7 6	7 6 6 6 5	6 7 7 7	6 7 7 6	6 6 6 7 7
41	6 7 7 6	7 7 7 7 6	6 7 7 7	7 7 7 7	6 6 6 7 7
42	4 4 4 5	3 5 5 7 6	4 5 5 5	4 2 4 4	1 4 4 4 4
43	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 6 7 7
44	5 6 6 3	6 7 7 7 7	6 7 6 7	6 7 6 6	6 6 6 7 7
45	7 7 7 7	7 5 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
46	7 7 7 6	6 6 6 7 7	7 7 7 7	6 7 7 7	6 7 7 7 7
47	6 7 7 7	7 6 6 7 7	5 4 4 7	6 6 7 7	7 7 4 6 7
48	7 6 7 7	6 6 7 7 7	6 7 7 6	7 7 6 7	7 7 7 6 7
49	7 7 6 6	2 6 6 6 6	6 7 6 7	7 6 6 6	4 3 4 4 4
50	6 6 6 6	6 6 5 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6 6
51	6 6 6 6	6 5 4 1 4	5 4 5 4	6 6 5 6	6 6 6 6 6
52	5 3 3 6	7 7 7 3 6	7 5 5 7	2 7 4 7	4 7 4 7 5
53	7 6 6 6	6 7 7 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6 6
54	4 5 4 6	5 6 6 5 4	5 7 6 7	5 6 5 4	6 4 5 6 5
55	4 6 6 6	6 6 4 5 5	5 7 7 6	7 7 6 7	5 6 4 7 6
56	7 7 6 6	6 6 6 6 6	6 7 7 7	6 7 7 7	7 7 6 6 6
57	6 5 5 4	4 4 5 5 5	5 5 5 4	7 5 7 5	5 5 4 5 5
58	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
59	7 7 7 4	6 7 7 6 6	5 6 7 6	7 7 7 7	5 6 4 7 7
60	5 7 7 5	5 6 7 7 7	7 7 7 7	6 6 7 7	5 5 6 6 7
61	7 7 6 7	7 7 7 7 6	7 7 7 7	6 7 6 7	7 6 6 7 6
62	7 5 7 7	7 7 7 7 6	7 7 7 6	7 7 7 7	7 6 7 7 6
63	5 5 4 4	6 4 6 5 4	4 5 5 6	5 6 6 4	5 6 6 7 7
64	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
65	7 6 7 6	6 6 6 6 7	6 4 6 6	6 6 6 7	7 7 7 6 6
66	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	5 6 6 7 7
67	6 6 6 6	6 6 6 5 6	6 6 6 6	6 6 6 6	5 6 5 6 6
68	6 5 6 6	5 6 6 6 6	6 6 6 7	7 7 7 6	6 4 5 6 7
69	6 5 7 6	6 5 6 6 5	6 5 6 4	5 6 7 6	6 6 5 7 7
70	6 7 7 6	6 7 7 7 7	6 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
71	7 6 6 6	6 6 6 6 7	6 6 6 6	6 6 6 6	5 5 5 5 5
72	7 6 7 7	6 7 6 7 7	5 7 7 7	7 6 6 7	7 5 5 7 7
73	4 4 5 5	5 5 5 5 5	5 5 5 5	5 5 5 5	5 5 5 5 5
74	7 6 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 6 7 7	7 7 6 6 7
75	7 6 7 7	7 6 7 7 6	7 7 7 7	6 7 7 7	6 7 5 7 5
76	7 7 6 6	6 7 7 7 6	6 7 7 6	6 7 7 7	6 6 7 6 6
77	6 6 6 6	6 7 6 7 7	6 7 7 7	6 6 7 7	6 6 6 7 7
78	6 7 6 5	5 5 6 6 7	5 6 6 6	6 6 6 7	6 6 6 7 4
79	6 6 6 6	6 6 6 7 6	5 6 7 7	7 7 6 6	7 7 5 6 6
80	5 5 5 5	2 7 7 7 7	7 6 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
81	7 6 5 5	6 6 5 4 5	6 6 6 6	6 5 6 6	6 6 6 6 6
82	7 7 7 7	7 7 7 7 7	6 6 7 6	7 6 6 7	5 5 6 7 7

83	7 7 7 7	6 7 7 7 7	6 7 7 7	7 7 7 7	7 6 6 7 7
84	7 7 6 7	6 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 6	5 7 7 6 7
85	4 6 6 6	5 5 5 5 6	4 6 4 5	5 6 6 6	5 6 6 5 6
86	6 6 6 6	6 7 6 6 6	6 6 7 6	7 6 6 6	6 7 6 7 6
87	7 6 6 6	6 7 6 6 4	6 7 6 6	7 6 6 5	7 7 4 5 7
88	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
89	7 7 7 7	7 7 7 7 7	6 6 6 6	6 6 6 6	7 7 7 7 7
90	7 7 6 7	6 7 6 6 6	6 7 6 6	6 6 6 6	6 6 6 7 7
91	7 6 7 7	6 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
92	7 7 7 7	6 7 7 7 7	6 6 7 7	7 7 6 6	7 7 7 7 7
93	5 4 6 7	5 6 6 7 6	4 4 5 5	5 6 6 6	5 5 6 6 5
94	7 7 7 7	6 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
95	7 7 6 6	4 5 7 5 7	4 6 7 7	7 6 7 7	6 5 6 7 7
96	7 6 6 6	6 6 6 7 6	6 6 6 7	6 6 6 6	6 6 6 6 6
97	6 6 6 6	6 6 6 6 6	6 6 6 6	7 7 7 7	7 6 6 7 7
98	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 6 6	7 7 7 7 7
99	6 6 6 6	6 6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6 6
100	7 6 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 6
101	6 6 6 6	6 6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 5	7 6 6 7 7
102	6 6 6 5	6 6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6 6
103	6 6 6 5	4 4 4 4 4	6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6 6
104	6 6 6 6	6 6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6 6
105	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
106	7 7 7 6	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
107	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
108	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
109	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
110	7 7 7 7	7 7 6 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
111	7 7 7 7	7 7 6 6 6	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
112	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
113	7 7 7 7	7 7 7 7 7	6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6 6
114	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
115	6 7 6 6	7 7 7 7 7	6 7 7 7	7 7 6 6	6 6 6 6 6
116	6 6 6 6	6 6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6 6
117	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
118	7 6 6 6	7 7 7 7 7	6 7 7 6	7 7 7 7	7 7 7 7 7
119	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
120	7 7 6 7	6 6 6 6 7	6 6 7 6	6 6 6 6	6 6 6 6 6
121	6 6 6 6	6 6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6 6
122	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 6 7 6	7 7 7 7	7 7 7 7 7
123	6 6 6 6	6 6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6 6
124	7 7 6 7	7 7 7 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6 6
125	7 7 7 7	7 6 7 6 7	6 6 7 7	6 7 7 7	7 7 7 7 7

126	7 6 7 6	7 7 6 7 6	7 7 7 7	6 7 6 7	7 6 7 7 7
127	6 6 6 6	6 6 6 6 6	6 6 6 6	6 4 5 5	6 6 4 5 5
128	6 6 6 6	6 5 6 6 6	6 6 5 6	6 6 6 6	7 7 7 7 7
129	6 6 6 6	6 6 6 6 6	7 7 7 7	6 6 6 6	6 6 6 6 6
130	7 7 7 7	7 6 7 7 7	6 6 6 6	7 6 7 6	6 6 6 6 6
131	7 7 7 7	6 6 6 6 7	7 6 6 7	7 6 6 6	6 6 6 6 6
132	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
133	7 7 7 7	6 6 6 6 6	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
134	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
135	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
136	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
137	4 5 5 5	6 6 6 6 6	6 6 6 6	6 5 5 5	6 6 6 6 6
138	7 7 7 7	7 7 7 7 7	6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6 6
139	7 7 7 7	7 7 7 7 7	6 7 7 6	7 7 7 6	7 7 6 6 6
140	6 6 6 6	6 6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6 6
141	6 6 6 6	7 6 7 7 7	6 6 6 6	7 7 7 7	6 6 7 7 7
142	7 7 7 7	6 6 6 6 6	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7

SUJETO	PERCEPCION - .E.. Micaela Bastidas																					
	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				GARANTIA				EMPATIA				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
2	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7	6	7	6	6	5	7	6	5
3	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6
4	7	6	6	6	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7
5	6	7	5	6	7	6	6	6	6	6	7	6	5	6	5	6	6	6	4	6	7	6
6	4	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6
8	2	3	3	4	3	5	4	2	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
9	1	2	3	4	2	7	4	2	3	1	5	1	4	2	4	3	5	2	4	2	4	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	6	5	6	6	6	5	6	5	7	6	6	5	7	6	7	6	7	6	6	6	7
12	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
13	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	7	6	6	6	6	6	4	4	6	3	5	6	5	6	6	5	6	3	4	3	6	4
15	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4
16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6
17	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	2	4	4	4	4	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	6

21	7 6 6 7	7 6 7 6 7	5 6 6 6	6 7 4 6	7 6 7 6 7
22	2 4 3 5	3 3 2 5 3	2 2 4 3	6 1 4 4	5 4 4 5 6
23	7 7 7 7	6 6 6 6 6	5 6 6 6	6 6 6 6	7 7 6 6 1
24	2 4 7 2	7 6 6 4 6	6 4 7 6	4 6 4 6	4 6 4 4 4
25	7 5 6 1	7 6 6 4 6	6 5 7 6	4 6 4 6	4 6 4 4 4
26	7 6 5 6	4 4 4 4 4	5 5 4 4	3 4 5 6	5 5 4 5 4
27	7 7 7 1	5 4 5 5 5	5 5 3 2	3 3 1 2	2 3 2 2 3
28	6 6 6 6	6 6 6 5 6	5 6 6 6	5 6 6 6	6 5 6 7 6
29	6 6 6 6	6 6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6	6 6 6 6 6
30	7 6 6 6	6 6 6 6 7	6 6 4 4	6 4 6 6	4 6 4 7 6
31	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
32	7 6 6 6	6 7 6 6 6	5 7 6 5	4 7 7 6	7 5 6 7 6
33	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	4 7 7 7	4 4 4 7 7
34	5 5 4 1	6 6 5 4 4	5 6 6 5	6 6 6 6	4 4 4 5 6
35	4 2 3 2	1 2 1 4 3	4 1 7 7	4 3 2 7	1 2 3 2 6
36	1 4 3 5	1 2 3 4 5	1 3 2 7	7 6 5 7	3 4 3 4 6
37	7 5 6 7	5 6 5 7 7	7 5 7 6	5 7 6 5	7 4 6 5 6
38	2 4 4 5	4 5 2 5 5	1 4 4 5	4 5 6 4	4 5 4 5 4
39	5 3 6 3	2 5 6 3 3	6 5 5 5	2 3 6 2	5 5 2 6 5
40	5 6 5 4	6 5 6 6 6	5 6 6 5	4 6 4 4	4 4 4 6 6
41	5 6 5 4	6 5 6 6 6	5 6 6 5	4 6 6 4	4 4 4 6 7
42	4 4 4 5	4 4 5 7 6	4 5 5 5	4 2 4 4	1 4 4 4 4
43	7 7 7 7	7 7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7	7 7 7 7 7
44	6 5 7 5	6 6 7 6 7	6 6 7 7	6 6 6 7	6 6 6 7 7
45	4 4 4 5	4 5 5 4 5	4 5 4 5	4 4 5 5	5 5 4 5 4
46	4 4 6 4	6 3 2 1 3	6 5 5 4	5 5 3 2	5 5 3 3 6
47	3 6 5 2	3 1 1 4 2	2 1 3 3	1 5 6 2	3 3 1 3 1
48	2 4 4 5	5 4 1 1 2	3 2 2 2	4 3 3 2	2 2 3 3 5
49	3 3 4 5	4 3 3 3 5	3 1 4 3	3 1 5 3	3 1 1 1 6
50	5 5 5 5	5 5 5 5 5	5 5 5 5	5 5 5 5	5 5 5 5 5
51	5 5 5 5	5 5 5 5 5	5 5 5 5	5 5 5 5	5 5 5 5 5
52	7 4 6 2	7 7 6 6 4	7 7 6 6	5 5 5 5	5 5 5 5 5
53	6 6 5 6	6 6 6 5 5	5 6 6 6	6 5 6 6	6 5 6 5 6
54	5 4 4 5	4 5 6 4 4	5 6 6 4	6 6 4 5	5 4 4 4 4
55	6 5 6 6	7 6 7 6 6	6 7 6 6	7 6 6 7	5 6 4 6 6
56	4 5 5 4	4 5 5 5 4	5 6 4 4	4 4 5 4	4 4 5 4 4
57	3 4 4 4	5 4 5 4 5	4 5 5 4	6 5 5 6	5 4 4 4 5
58	4 5 3 2	3 5 2 4 4	4 3 2 4	4 3 4 5	2 4 3 4 4
59	5 6 4 6	5 6 5 3 5	6 5 6 6	6 5 5 6	5 4 5 5 4
60	4 6 6 3	4 5 4 4 4	6 3 2 3	3 2 2 3	1 1 1 3 4
61	4 6 6 6	5 5 6 4 4	4 6 4 4	4 6 6 4	2 4 2 6 4
62	5 5 6 5	5 3 2 5 5	7 3 3 5	2 1 3 4	4 4 4 4 5
63	5 5 4 4	6 4 6 5 4	4 5 5 6	5 5 5 4	5 6 6 6 6

64	4	5	6	6	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	1
65	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	5	4	6	5	6	4	5	5	3	4	5	5	4	5	6	6	6	5	6	7	5
67	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	6
68	6	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	6	4	6	7	7	7	7	6	5	7	6
69	6	4	3	3	3	4	2	3	4	3	2	2	5	3	2	2	3	4	3	4	2	3
70	3	2	2	2	4	5	4	4	4	4	4	2	4	6	2	4	4	7	2	7	5	6
71	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	6	7	6	5	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	5	5	5	7	7
73	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4
74	3	4	4	3	3	7	6	5	4	1	1	3	1	1	2	4	2	2	2	2	2	4
75	3	4	4	3	5	4	3	3	2	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	3	5	3
76	7	7	7	6	5	5	4	5	4	5	4	4	5	6	4	5	4	5	4	5	4	4
77	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
78	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	6	6	6	5	5	4	5	3
79	7	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	7	6	7	6	6	6
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7
81	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	1	2	4	1	1	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6
84	3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3
85	6	5	5	6	5	4	5	6	5	5	4	5	6	5	5	6	5	6	6	5	6	5
86	7	6	6	6	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7
87	7	6	6	6	6	7	6	6	5	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	6	7	6
88	5	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4
89	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3
90	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2
91	6	4	3	5	4	4	2	2	2	1	1	1	1	3	4	4	4	1	1	1	1	4
92	4	5	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	2	1
93	4	6	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	6	6	5	4	4	5	5
94	7	6	7	7	7	7	6	4	5	4	4	5	6	5	7	7	4	4	4	4	5	5
95	5	6	5	7	4	3	3	4	4	3	4	7	4	4	5	5	5	4	5	4	6	5
96	5	6	4	6	4	3	3	4	4	5	4	5	5	6	6	6	6	5	5	4	4	4
97	3	3	3	3	5	5	4	4	3	5	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	4	5
98	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3
99	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6
100	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5
101	5	5	5	6	5	5	4	4	4	4	5	5	6	7	6	7	6	6	6	6	6	4
102	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	7	6	5	6	6	6	6	6	6	5
103	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
104	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5
105	3	3	3	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	3
106	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6

107	5	5	5	3	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6
108	6	6	5	3	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
109	6	5	5	3	6	6	6	5	5	5	5	6	6	7	7	7	7	7	3
110	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	6	7	7	6	6	6	6	6	6
111	5	4	4	3	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5
112	4	4	4	3	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4
113	4	4	4	3	4	4	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6
114	5	5	4	3	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	6	7	4
115	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	7	7	3
116	5	5	5	5	5	6	5	6	6	4	5	5	6	6	6	6	6	6	5
117	5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	4	6	6	6	6	7	6	5	4
118	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	7	7	7	7	6	6	6	3
119	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	6	6	5	4	5	5	6	3
120	5	5	5	4	5	5	5	6	5	5	4	6	6	6	6	5	6	5	3
121	6	6	6	5	5	5	6	5	5	4	5	7	7	6	6	6	6	6	3
122	6	6	6	3	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	3	3	4
123	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	3	2	3	2	3	3	3	3
124	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	5
125	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3	5
126	6	6	6	5	5	4	5	5	5	6	6	5	5	4	3	2	5	3	5
127	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3
128	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	6	4	6	6	4	6
129	6	7	6	7	7	7	6	5	6	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	7	6	6	6	6	6	3
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7
137	2	3	4	5	3	6	4	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	7	6	6	6	6	6	3